Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Rapport sur le rendement

Pour la période ayant pris fin le 31 mars 2008

L'honorable John Baird, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités

Canada

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I : SURVOL

1.1 Message du président et premier dirigeant 3

1.2 Déclaration de la direction 4

1.3 Renseignements sommaires 5

SECTION II : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Analyse de l'activité de programme par résultat stratégique 19

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Lien de l'Office avec les résultats du gouvernement du Canada 41

3.2 Aperçu du rendement financier 41

SECTION IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

4.1 Renseignements sur l'organisation 63

4.2 Soutien à la réglementation 64

4.3 Services centraux 64

4.4 Rapports annuels 66

4.5 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 67

4.6 Lois et règlements appliqués 68

SECTION I : SURVOL

1.1 Message du président et premier dirigeant

En tant que président et premier dirigeant de l'Office des transports du Canada, c'est avec plaisir que je présente le Rapport ministériel sur le rendement de 2007–2008, qui témoigne du rôle de l'Office dans la réalisation d'un réseau de transport efficient et accessible pour les Canadiens.

Au cours de la dernière année, des réalisations importantes et des progrès ont été faits quant aux engagements définis dans le Rapport sur les plans et les priorités. La réalisation la plus importante porte sur la conception d'une nouvelle structure organisationnelle mise en oeuvre le 1er avril 2008. La nouvelle structure résulte des efforts ciblés de l'ensemble de l'organisation qui ont portés sur le renouveau. Le renouveau vise à ce que l'Office demeure un centre d'excellence sur les questions relatives au transport et réponde au double défi de la relève et du recrutement.

Un nouveau résultat stratégique et une nouvelle architecture des activités de programme reflétant le plan stratégique pluriannuel de l'Office, le cadre de gestion du rendement et la nouvelle structure organisationnelle seront utilisés pour la production du rapport 2009–2010 sur le rendement.

L'accent sur le renouveau a aussi mené à l'élaboration d'un plan stratégique pluriannuel qui définit les priorités et les engagements de l'Office pour les trois prochaines années. Un cadre de mesure du rendement a aussi été établi; il comprend des cibles pluriannuelles pour les normes de prestation de service et les stratégies d'amélioration. En vue de rendre nos décisions dans un meilleur délai, nous avons perfectionné nos procédures de gestion de la charge de travail. Comme vous le constaterez dans le présent rapport, des résultats tangibles ont été obtenus grâce à ces efforts.

En regardant vers l'avenir, j'ai confiance que les progrès réalisés au cours de la dernière année serviront de base solide à l'objectif de l'Office de devenir une des meilleures organisations de la fonction publique du Canada, de remplir son mandat de façon efficace et efficiente et d'assurer des services de haute qualité aux Canadiens.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

1.2 Déclaration de la direction

Je soumets, aux fins de dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement de 2007–2008 de l'Office des transports du Canada.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de présentation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2007–2008 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Il repose sur le résultat stratégique et sur l'architecture des activités de programme de l'Office approuvés par le Conseil du Trésor;
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- Il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés des budgets des dépenses et des Comptes publics du Canada.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant
7 novembre 2008

1.3 Renseignements sommaires

Raison d'être

Par son administration de la législation fédérale en matière de transport et des politiques gouvernementales, l'Office des transports du Canada favorise la création d'un réseau de transport fédéral efficace et accessible au profit des Canadiens.

L'Office est un tribunal administratif, quasi judiciaire et indépendant. Son rôle consiste à rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant le réseau de transport de compétence fédérale au Canada. Il délivre des licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et il est habilité à régler certaines plaintes concernant la tarification, les services ou autres des modes ferroviaire, aérien et maritime. En outre, il peut créer des règlements, s'il y a lieu. L'Office a le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience lorsqu'elles utilisent le réseau de transport de compétence fédérale. L'Office s'occupe également de mettre en œuvre la politique nationale des transports adoptée par le Parlement en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois. De plus, il fait fonction d'autorité aéronautique du Canada pour des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens.

Mandat et mission

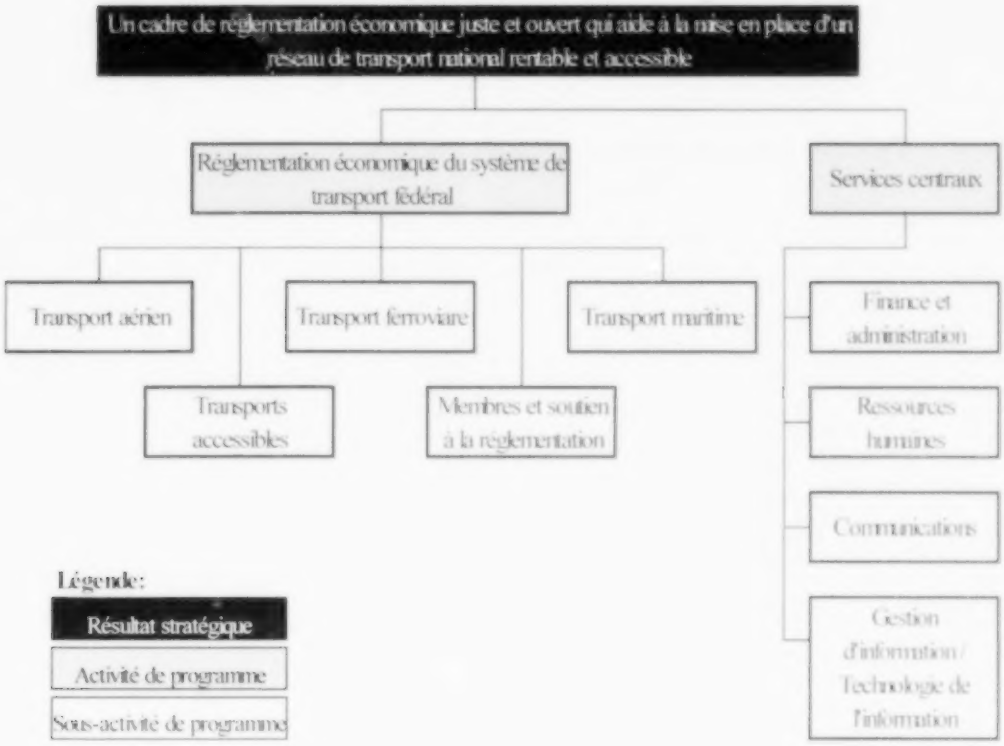
Le mandat de l'Office consiste à appliquer les dispositions réglementaires économiques des lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale (se référer à la section 4.6 pour la liste de lois et règlements administrés en totalité ou en partie par l'Office).

Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de maintenir un réseau de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. L'Office travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada et avec ceux qu'ils touchent directement. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs devoirs en vertu de la Loi. Lorsque possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et aient une incidence sur le réseau de transports. Il mène des consultations des plus exhaustives possible sur les questions importantes touchant l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, l'Office veille à rendre des décisions éclairées et judicieuses.

Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements sur l'Office en consultant son site Internet au http://www.otc.gc.ca. Notamment, il est possible de trouver des renseignements sur sa structure, sa mission, ses valeurs et ses activités en consultant le http://www.otc.gc.ca/about-nous/index_f.html.

Vous trouverez ci-dessous le résultat stratégique et l'architecture des activités de programme de l'Office approuvés par le Conseil du Trésor pour la période de rapport 2007–2008.



Renseignements sur les ressources humaines et financières

Le tableau suivant résume les ressources utilisées en lien avec ce résultat à l'exercice 2007–2008 :

Ressources financières (en milliers de dollars)

2007–2008		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
27 214	27 892	25 491

Ressources humaines (nombre d'équivalents temps plein/ETP)

2007–2008		
Prévu	**Réel**	**Différence**
255	234	21

Dépenses planifiées et actuelles par priorité, 2007–2008 (en milliers de dollars)

Résultats prévus	État du rendement	Dépenses prévues	Dépenses réelles	Contribue à la priorité suivante
RÉSULTAT STRATÉGIQUE : Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible				
ACTIVITÉ DE PROGRAMME : La réglementation économique du système de transport fédéral				
Règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale Élimination des obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience à l'intérieur du réseau de transport fédéral Protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants	Priorité respectée	27 214	25 491	Priorité ministérielle n° 1,2 et 3

Environnement opérationnel et contexte

Le Parlement finance le programme de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office effectue ses activités dans le contexte d'un réseau de transport canadien très vaste et complexe (pour plus de détails, se référer au site Internet de Transports Canada à l'adresse suivante : http://www.tc.gc.ca).

En tant que tribunal indépendant et quasi judiciaire, l'Office rend des décisions sur une vaste gamme de sujets touchant les modes de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire, maritime et, pour certaines questions d'accessibilité, le transport extraprovincial par autobus). La plupart des activités de l'Office et sa charge de travail résultent des demandes des usagers et des exploitants du réseau de transport fédéral. Ses décisions sont prises par les membres qui sont nommés par le gouverneur en conseil, y compris le président, qui est également premier dirigeant, et le vice-président. Ces deux derniers siègent également au Comité exécutif.

L'Office utilise un processus décisionnel régi par les règles de l'équité procédurale ainsi que la législation, les règlements et les principes juridiques qui s'appliquent à chaque cas. L'Office veille également à ce que ses membres et son personnel maintiennent un niveau élevé de compétences dans le domaine des transports et à ce qu'ils se tiennent au courant de l'évolution constante de l'industrie et de ceux qui la composent. Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements sur le processus en consultant le site Internet de l'Office au http://www.otc-gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

Lorsque cela est possible, l'Office offre des services de facilitation et de médiation comme solutions de rechange à son processus officiel. Ces solutions de rechange permettent aux parties de résoudre leurs problèmes d'une manière non officielle qui est plus rapide, moins litigieuse et moins coûteuse pour toutes les parties que le processus décisionnel traditionnel de l'Office. Lors de la facilitation et de la médiation, les parties à un conflit collaborent pour trouver des solutions et produire des résultats communs qui permettront une meilleure compréhension entre les parties et qui donneront lieu à des ententes qui inspirent une grande satisfaction et un engagement important.

Au cours de l'exercice 2007–2008, un certain nombre de facteurs ont influencé l'exécution des activités et la prestation des services de l'Office. Parmi ces facteurs, soulignons :

Changements législatifs

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office est habilité à mettre en application la politique des transports du gouvernement fédéral. De plus, il partage la responsabilité de l'exécution d'autres lois et de leurs règlements, notamment de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le pilotage*, de la *Loi sur le cabotage* et de la *Loi sur la sécurité ferroviaire*.

Un examen statutaire approfondi de la *Loi sur les transports au Canada* a pris fin en 2001. Les modifications à la Loi, par suite de l'adoption des projets de loi C-11 et C-8, représentent l'aboutissement de vastes discussions et consultations destinées à mettre à jour le cadre législatif régissant les composantes importantes de notre réseau national de transport. Les projets de loi C-11 et C-8 sont des éléments de la stratégie législative que le gouvernement du Canada a adoptée pour modifier la *Loi sur les transports au Canada*.

Le projet de loi C-11, la *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence* a reçu la sanction royale en juin 2007. Essentiellement, dans ces modifications, les intérêts des collectivités, des consommateurs et des sociétés de transport en commun sont pris en compte au même titre que ceux des transporteurs aériens et des compagnies de chemin de fer.

Le projet de loi C-11 a modifié les dispositions législatives en vertu desquelles l'Office peut appliquer un processus de médiation, enquêter, réglementer ou rendre des décisions dans des dossiers aussi variés que les plaintes relatives au transport aérien et le bruit ferroviaire.

Voici les principales dispositions du projet de loi C-11 :

Généralités

- Renforcer le pouvoir de l'Office de soumettre les différends à la médiation, lorsque toutes les parties en litige sont d'accord, comme solution de rechange à son processus formel.
- Autoriser le ministre des Transports à ordonner à l'Office d'examiner des questions d'intérêt public relativement à certaines fusions et acquisitions touchant l'ensemble des transports nationaux et de lui en faire rapport.

Transport ferroviaire

- Attribuer à l'Office le pouvoir de régler les plaintes relatives au bruit et aux vibrations attribuables à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer et de services ferroviaires voyageurs.
- Créer une disposition permettant au ministre des Transports de demander à l'Office d'effectuer une seule fois un ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume pour tenir compte des coûts supportés par les compagnies CN et CP pour l'entretien des wagons-trémies servant au transport du grain de l'Ouest.
- Élargir le rôle de l'Office pour lui permettre de rendre des décisions dans des dossiers portant notamment sur les indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services, dans les cas où des exploitants de services ferroviaires voyageurs publics ne peuvent négocier une entente commerciale avec une compagnie de chemin de fer.
- Élargir les dispositions concernant les transferts de lignes de chemin de fer et la cessation, dans les zones urbaines, de l'exploitation de couloirs ferroviaires qui pourraient être utilisés pour le transport en commun urbain. Par ailleurs, les gouvernements et les sociétés de transport en commun urbain peuvent dorénavant demander à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération avant d'accepter

l'offre d'une compagnie de chemin de fer pour l'acquisition d'une ligne de chemin de fer.

Transport aérien

- Intégrer officiellement le Programme des plaintes relatives au transport aérien dans les activités de l'Office, notamment l'obligation d'établir un rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, le nom des transporteurs et les tendances systémiques observées.
- Une fois la disposition en vigueur, permettre à l'Office de prendre des règlements afin de veiller à ce que les pratiques publicitaires des compagnies aériennes soient suffisamment transparentes pour que les consommateurs connaissent le prix réel des vols à l'intérieur ou en partance du Canada.
- Exiger que les transporteurs aériens offrant des services intérieurs affichent leurs conditions de transport dans tout site Internet qu'ils utilisent pour vendre ces services.
- Permettre à l'Office de prendre des règlements pour obliger les titulaires d'une licence ou les transporteurs à publier les conditions de transport de leurs services aériens internationaux dans leur site Internet s'ils l'utilisent pour vendre ces services.
- Autoriser l'Office à modifier les règlements pour obliger les transporteurs internationaux qui ne sont pas titulaires d'une licence, à rembourser les frais encourus par un passager lorsqu'ils n'appliquent pas leur tarif.
- Obliger les transporteurs intérieurs à apposer à leurs bureaux, dans un endroit bien en vue, une affiche sur laquelle on indique aux passagers que leur tarif, notamment les conditions de transport, sont à la disposition du public pour consultation.

En février 2008, le projet de loi C-8, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada (transport ferroviaire)* a reçu la sanction royale et comprend des modifications au chapitre du transport ferroviaire, notamment en ce qui concerne les dispositions sur le transport ferroviaire des marchandises.

Voici les principales dispositions du projet de loi C-8 :

- Offrir aussi à des groupes d'expéditeurs des services d'arbitrage de l'offre finale concernant des questions communes à tous les expéditeurs et ayant trait aux prix ou aux conditions de transport de marchandises, lorsque les expéditeurs présentent une offre conjointe.
- Abroger une exigence selon laquelle l'Office doit estimer qu'un expéditeur subirait un préjudice commercial important avant d'imposer une réparation dans des différends portant sur le niveau de services, les prix d'interconnexion et les prix de ligne concurrentiels.
- Porter de 20 à 30 jours le délai de préavis concernant les hausses de taux imposées par les compagnies de chemin de fer pour le transport.
- Permettre à l'Office, à la suite du dépôt d'une plainte par un expéditeur, d'enquêter sur certaines conditions ou certains frais relatifs au transport ou aux services

connexes qui pourraient viser plus d'un expéditeur, et de leur apporter des modifications s'il les estime déraisonnables.
- Permettre la suspension d'un processus d'arbitrage de l'offre finale si les deux parties consentent à recourir à la médiation.

Résultats des appels des principales décisions de l'Office

Le 23 mars 2007, la Cour suprême du Canada a confirmé les conclusions rendues par l'Office en 2003 au sujet de l'inaccessibilité des nouvelles voitures de voyageurs Renaissance de VIA Rail pour les personnes ayant une déficience. La décision de la Cour suprême du Canada concernant le *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.* a confirmé que la partie V de la *Loi sur les transports au Canada* est une loi concernant les droits de la personne. Par conséquent, l'Office doit appliquer les mêmes principes en matière de droits de la personne que ceux qui apparaissent dans d'autres lois portant sur le sujet, notamment la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et les développements jurisprudentiels qui y sont pertinents. La Cour suprême a plus particulièrement clarifié le critère que l'Office devait utiliser dans son enquête sur les cas ayant trait à l'accessibilité. Les fournisseurs de services sont désormais tenus de respecter le critère de la contrainte excessive pour évaluer si des accommodements raisonnables ont été offerts aux personnes ayant une déficience. Étant donné que le critère de la contrainte excessive renverse le fardeau de la preuve des fournisseurs de services, leur respect du nouveau critère, tel qu'il a été démontré dans leurs arguments déposés en réponse aux allégations d'obstacles abusifs, pourrait avoir une incidence sur le temps et les ressources nécessaires afin de traiter des plaintes en matière d'accessibilité pour les deux parties et dans les cas de questions systémiques particulières.

En date du 1er avril 2007, six appels étaient en suspens devant la Cour d'appel fédérale. Au cours de l'exercice financier 2007–2008, 13 nouveaux appels ont été interjetés devant la Cour. La Cour a rendu des décisions dans trois de ces appels, confirmant les décisions de l'Office dans deux cas. Donc, en date du 1er avril 2008, 16 affaires étaient toujours en suspens.

Initiatives dans l'ensemble du gouvernement

La réponse de l'Office au programme de gestion du gouvernement du Canada comporte deux éléments distincts mais interdépendants. Le premier vise à renforcer sa responsabilisation et sa gérance. Pour ce faire, il veille à utiliser le Cadre de responsabilisation de gestion dans la prise de décisions. Une des initiatives les plus importantes en 2007–2008 mettait en cause l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de mesure du rendement et de ses cibles. Le cadre permettra à l'Office d'améliorer sa capacité d'analyser son rendement et l'atteinte de ses objectifs stratégiques et d'en faire rapport à ce sujet.

L'Office a pris des mesures également afin de renforcer sa fonction de vérification interne. Il a pleinement mis en œuvre les nouvelles politiques et directives sur la vérification interne, en exigeant que le vérificateur interne se conforme aux exigences

mentionnées dans les *Lignes directrices sur les compétences attendues des dirigeants de la vérification*. Il a aussi décidé d'élaborer un plan de vérification axé sur les risques qui compléterait le travail entrepris par le contrôleur général pour les petits ministères et organismes. Cette supervision volontaire supplémentaire améliorera la gérance et la responsabilisation.

Le second élément consiste à agir en ce qui a trait à la priorité pour le renouvellement de la fonction publique. Ce défi est particulièrement exigeant pour les petites organisations comme l'Office, qui ont besoin de compétences très spécialisées pour s'acquitter de leur mandat. En plus de la planification de la relève, d'autres facteurs comme l'équité en matière d'emploi, les exigences de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, les valeurs et l'étique ainsi que l'apprentissage font tous partie intégrante du rendement organisationnel. Étant donné le lien existant entre ces facteurs et leur effet sur le rendement, l'Office est à revoir son plan stratégique de trois ans relatif aux ressources humaines. Ce plan détermine plusieurs mesures importantes pour permettre et faciliter plus particulièrement le renouvellement organisationnel.

Facilitation et médiation

En plus des processus d'arbitrage formel, l'Office offre des services de facilitation pour tenter de résoudre de manière non officielle, au niveau du personnel, les conflits ou les problèmes relatifs aux déplacements ultérieurs. La facilitation n'exige pas que les parties déposent une plainte officielle. Cependant, s'ils l'ont déjà fait, la facilitation permet de résoudre leurs problèmes plus rapidement et d'une manière qui convient aux parties.

Depuis 2000, l'Office offre des services de médiation en option à son processus d'arbitrage formel dans le cadre d'un projet pilote. Toutefois, il est maintenant officiellement enchâssé dans la *Loi sur les transports au Canada*. La médiation, qui est effectuée de manière volontaire et non officielle, est confidentielle et non conflictuelle, ce qui permet aux parties à un conflit de comprendre d'autres points de vue, de déterminer des faits, de vérifier des hypothèses, de reconnaître les terrains d'entente et de mettre à l'essai des solutions possibles. Le processus permet aux parties à un conflit de trouver des solutions créatives qui risquent de ne pas être possibles au moyen d'un processus d'arbitrage formel.

Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office a continué d'offrir des services de facilitation et de médiation, ce qui a permis de réaffirmer son adhésion à la résolution de conflits de manière volontaire comme l'un de ses principaux processus. Divers problèmes relatifs aux transports accessibles, aux conflits commerciaux et aux infrastructures ont été envoyés en médiation en 2007–2008. L'Office a reçu 46 nouvelles demandes de médiation, contre 23 en 2006–2007.

En plus des nouvelles demandes reçues en 2007–2008, 18 demandes de médiation ont été reportées de l'exercice précédent, pour un total de 64 demandes de médiation, dont 46 ont été fermées. De ce nombre :

- 19 demandes ont été réglées grâce à la médiation;
- dans huit cas la médiation a été refusée par le défendeur, dans sept cas la demande de médiation a été retirée, dans quatre cas la médiation n'a pas réussi;
- dans trois cas l'Office n'a pas accepté la demande de médiation;
- trois demandes ont été fermées en raison de l'inaction dans le dossier;
- deux cas ont été réglés avant la médiation;
- 18 cas étaient en suspens à la fin de l'année.

L'Office a utilisé la facilitation pour résoudre 28 plaintes liées à l'accessibilité.

Résumé du rendement par priorité ministérielle

L'Office a aussi suivi les priorités ministérielles suivantes au cours de l'exercice 2007–2008 :

Priorité	Type	État du rendement
1. Relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources	Engagement déjà pris	En partie atteinte et l'activité se poursuit
2. Planifier la relève	Engagement déjà pris	En partie atteinte et l'activité se poursuit
3. Améliorer le système de règlement des différends	Engagement déjà pris	En partie atteinte et l'activité se poursuit

Relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources

L'Office a pris des mesures importantes pour s'assurer qu'il a la capacité de s'adapter aux changements dans le volume et la nature de sa charge de travail à partir de ses ressources disponibles. Dans cet esprit, de nombreuses réalisations ont été accomplies.

La mesure la plus importante est la refonte de la structure organisationnelle de l'Office, restée plus ou moins la même au cours des quinze dernières années. Cette nouvelle structure améliorera la capacité de l'Office à réagir aux changements et à réaffecter les ressources là où elles sont le plus nécessaires. La nouvelle structure organisationnelle a été mise en oeuvre le 1er avril 2008.

L'Office mène un exercice annuel d'affectation des ressources qui intègre les prévisions sur la charge de travail, les exigences opérationnelles, les objectifs en matière de ressources humaines et les priorités stratégiques. Cette étape est importante, afin de s'assurer qu'il utilise les fonds alloués par le Parlement pour obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens.

L'Office a continué aussi d'améliorer ses processus et ses systèmes de travail. Par exemple, après avoir mis à l'essai un modèle de décision simplifié dans plusieurs

domaines, l'Office a élargi l'utilisation de ce modèle et a formé son personnel à son utilisation. Tout en maintenant son intégrité de document juridique, ce nouveau modèle est plus facile à utiliser et plus concis et exige moins de ressources.

Planifier la relève

L'Office a continué d'élaborer un régime de dotation flexible qui appuie plus efficacement ses stratégies de relève, en augmentant l'utilisation des bassins de dotation pour les postes semblables. Le but principal de la nouvelle structure organisationnelle est d'améliorer l'aptitude à faire face aux demandes changeantes de la charge de travail et de fournir de meilleures possibilités d'apprentissage et de transfert des connaissances aux employés occupant des postes semblables. La nouvelle organisation s'assurera que les pressions découlant de la perte d'employés chevronnés seront atténuées.

L'Office se fie toujours à son cadre détaillé et intégré de planification des ressources humaines qui est axé sur les priorités ministérielles pour la gestion des ressources humaines et tient compte de l'objectif de l'augmentation de la dotation et du recrutement stratégique.

Formation linguistique

L'investissement de l'Office dans son programme de formation linguistique à l'interne a continué de générer des résultats positifs en 2007–2008. Près de 20 pour cent des employés se sont inscrits à des cours internes pour améliorer et maintenir leur capacité linguistique dans les deux langues officielles. De plus, un financement interne a été prévu pour la formation linguistique des employés occupant des postes clés pour des raisons de planification de la relève. Actuellement, 199 postes sont désignés bilingues et tous les employés satisfont pleinement aux exigences linguistiques de leur poste.

Plan stratégique de trois ans en matière de ressources humaines

L'Office a continué de mettre en œuvre les mesures en matière de ressources humaines, notamment en ce qui concerne les priorités stratégiques :

- planification de la relève et maintien de l'expertise, comme il a été mentionné précédemment;
- apprentissage continu, en concluant un marché pour la conduite d'un examen de la politique et des pratiques de l'Office dans le domaine de l'apprentissage et du perfectionnement;
- valeurs et éthique, par l'élaboration d'un plan d'action pour le programme sur les valeurs et l'éthique à l'Office;
- équité en matière d'emploi, en mettant à jour le plan d'équité en matière d'emploi de l'Office;
- langues officielles, par la continuation du programme de formation linguistique décrit ci-dessus;

- meilleure utilisation des postes génériques et des bassins de dotation pour augmenter la flexibilité.

Améliorer le système de résolution des conflits

Bon nombre des mesures entreprises pour relever le défi de la charge de travail s'appliquent à la priorité consistant à améliorer le système de règlement des différends. Un cadre de mesure du rendement, avec des indicateurs et des cibles, a été établi afin de surveiller et d'évaluer l'efficacité de ces processus. Les systèmes d'information ont aussi été améliorés afin de faciliter la surveillance de la charge de travail et l'établissement de prévisions à cet égard et de simplifier les processus. Plusieurs processus administratifs ont été révisés et devraient améliorer la réactivité. D'autres outils, comme le modèle de décision simplifié, ont aussi été déployés pour atteindre cet objectif.

Lien aux secteurs de résultats du gouvernement du Canada

Le résultat stratégique et l'activité de programme de l'Office sont directement orientés vers le résultat d'ensemble du gouvernement du Canada visant *un marché équitable et sécurisé*. Les programmes de réglementation mis en oeuvre par l'Office sont conçus pour résoudre des problèmes d'ordre économique, éliminer les obstacles en matière de transport et protéger les droits des consommateurs, des transporteurs et des autres parties intéressées. Ces programmes contribuent à l'amélioration de la qualité de vie globale au Canada, car tous les Canadiens profitent d'un réseau de transport efficace et accessible.

L'Office compte parmi de nombreux intervenants dans le domaine des transports et il entretient des relations étroites avec divers partenaires co-exécutants, nommément Transports Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence des services frontaliers du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne, ainsi qu'avec plusieurs gouvernements provinciaux. Visitez le site Internet de l'Office au http://www.otc.gc.ca/about-nous/partners_f.html pour obtenir plus de renseignements sur ces divers rapports.

SECTION II : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Analyse de l'activité de programme par résultat stratégique

Activité de programme : Réglementation économique du système de transport fédéral

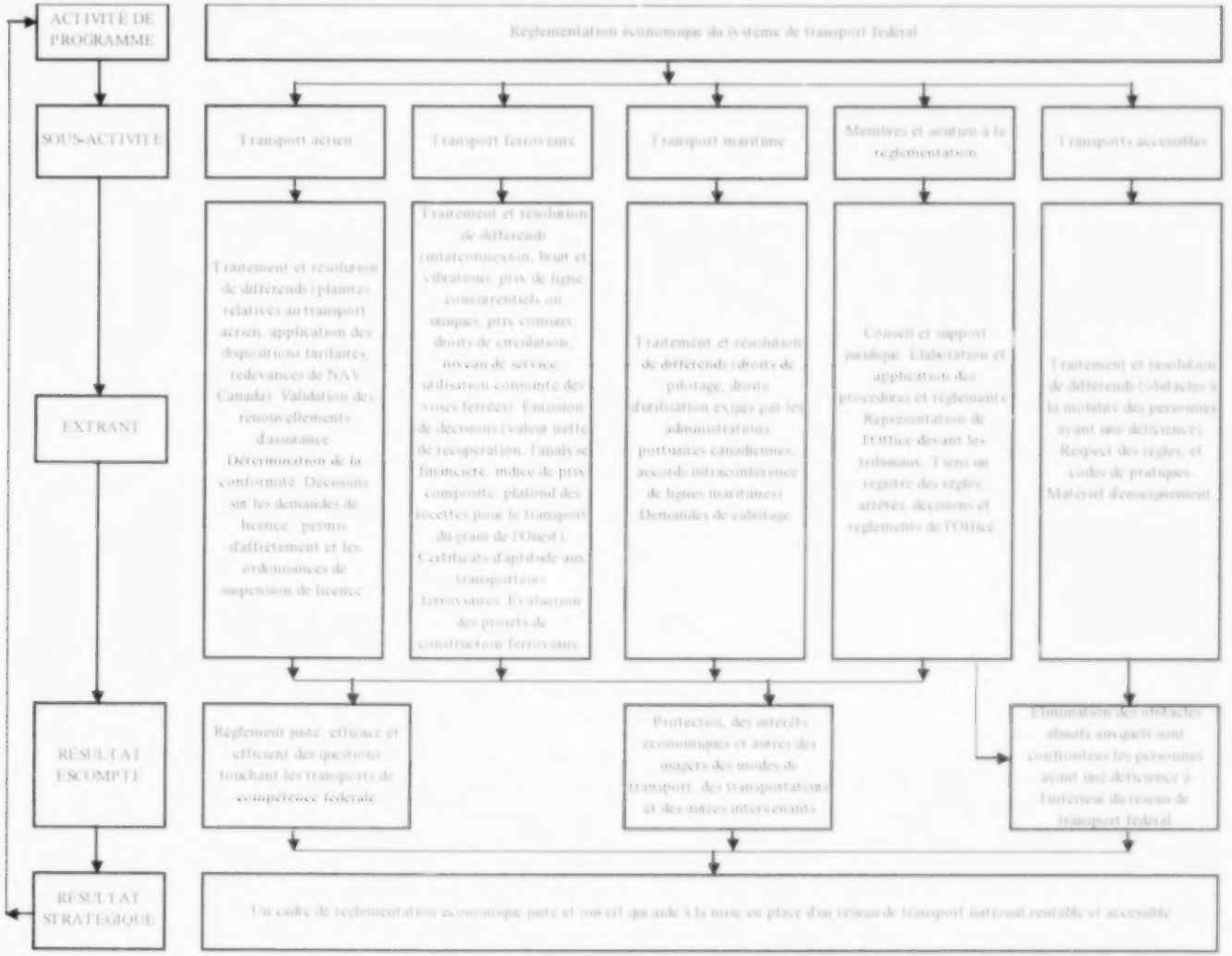
Description : Réglementation économique du transport aérien, ferroviaire et maritime par l'administration de lois, règlements, codes de pratiques volontaires, programmes d'éducation et de visibilité, et par le règlement de différends. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant faisant rapport au Parlement du Canada par l'intermédiaire du ministre des Transports, l'Office des transports du Canada rend ses décisions de façon indépendante sur divers sujets qui touchent le domaine des transports au Canada.

L'activité de programme de l'Office se fait au moyen de cinq sous-activités de programme : transport aérien, transport ferroviaire, transport maritime, transports accessibles, et membres et soutien à la réglementation.

À l'appui du résultat stratégique, l'Office est chargé de la réglementation économique et fait fonction de tribunal quasi judiciaire. En tant qu'organisme réglementaire, l'Office a le mandat d'administrer les dispositions réglementaires économiques touchant tous les modes de transport de compétence fédérale dans différentes lois du Parlement. L'Office prend des décisions sur un vaste ensemble de questions mettant en cause le transport de compétence fédérale. Il réglemente le réseau national de transport au moyen de l'administration de lois, de règlements, de codes de pratiques volontaires, de l'éducation et des programmes de sensibilisation, et arbitre les différends entre les utilisateurs du réseau national de transport, les fournisseurs de services qui en font partie et les autres qui sont touchés par celui-ci. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office fonctionne comme une cour et a le pouvoir de rendre des décisions et des arrêtés sur toutes les questions qui relèvent de sa compétence, en ce qui a trait aux modes de transport de compétence fédérale, au moyen d'un processus d'arbitrage formel. L'Office règle les différends entre les utilisateurs du réseau national de transport, les fournisseurs de services qui en font partie et les autres qui sont touchés par celui-ci en ce qui a trait aux services de transport, aux droits et frais, aux modalités de transport, à l'accessibilité et aux autres questions. Puisque plusieurs des processus de l'Office sont dictés par les plaintes, l'Office a mis au point des mécanismes pour traiter les plaintes rapidement, efficacement et équitablement.

L'Office a cerné trois résultats prévus pour l'activité de programme. Ces résultats permettent à l'Office de mesurer son rendement dans l'accomplissement de son mandat, dont les principaux éléments consistent à prendre des décisions éclairées dans les délais établis par la législation sur des problèmes et des conflits qui touchent le réseau de transport et sur des questions qui relèvent précisément de l'Office en vertu de la législation.

Modèle logique de l'Office des transports du Canada



Voici un bref résumé des réalisations de l'Office par résultat prévu :

Assurer le règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale

Une partie du mandat de l'Office consiste à résoudre les problèmes de transport dans tous les modes du réseau de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime) et pour certaines questions d'accessibilité, le transport extraprovincial par autobus. Pour ce faire, il enquête et rend des décisions officielles au sujet de plaintes et prescrit des mesures correctives au besoin, ou il aide les parties à résoudre leurs problèmes au moyen de modes alternatifs de résolution de conflits, soit la médiation ou la facilitation. Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office :

- a résolu 807 différends;
- a mis en place des mesures pour améliorer les niveaux de service, puisque la résolution d'un plus grand nombre de plaintes complexes dans le délai de 120 jours prescrit par la loi constituait toujours un défi important.

Éliminer les obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience

L'Office contribue à l'amélioration de l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience en réglant les plaintes, en élaborant des normes et en mettant en œuvre des initiatives d'information. Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office :

- a rendu 10 jugements prescrivant des mesures correctives dans le but de supprimer du réseau de transport fédéral les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience;
- a réglé 46 plaintes relatives à l'accessibilité au moyen de la facilitation, de la médiation et de décisions officielles;
- a fait la promotion des transports accessibles et des normes de service uniformes pour les Canadiens ayant une déficience qui voyagent au Canada et à l'étranger;
- a publié les nouvelles versions du *Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs* et du guide complémentaire.

Protéger les intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants

La politique gouvernementale en matière de transport favorise la concurrence et tient compte des forces du marché. Elle reconnaît aussi qu'une réglementation et une intervention publique stratégique pourraient être nécessaires pour protéger les consommateurs, les expéditeurs et les transporteurs du Canada dans tous les modes de transport, l'objectif étant de veiller à ce que le Canada dispose d'un réseau de transport économique et efficace qui ne favorise pas indûment un mode de transport en particulier ou n'en réduit pas les avantages inhérents. Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office :

- après avoir examiné la conformité avec les exigences relatives à la délivrance de licences aériennes, a traité 1 687 demandes de licence aérienne, y compris des demandes de nouvelles licences ainsi que des suspensions, des annulations et des remises en vigueur;
- a émis 1 216 permis d'affrètement et refusé cinq demandes de permis;
- a atteint des temps de traitement moyens de 12 jours pour les permis d'affrètement et de 18 jours pour les demandes de cabotage;
- a participé à des négociations ou des consultations auprès de 11 pays et l'Union européenne en ce qui a trait à la création ou à la modification d'ententes ou d'accords bilatéraux aériens;
- après avoir enquêté sur les opérations aériennes soupçonnées d'être illégales, a identifié 15 violations;
- après avoir vérifié qu'une assurance responsabilité réglementaire est en place, a modifié huit certificats de compagnies de chemin de fer et a traité deux annulations;
- après avoir évalué leur impact environnemental, a permis l'exécution de deux projets de construction de lignes de chemin de fer et a continué la surveillance de 17 autres projets quant à leurs répercussions possibles sur l'environnement;
- a déterminé que le Chemin de fer Canadien Pacifique a excédé son plafond des recettes pour le transport du grain de l'Ouest. Il a ordonné au transporteur de payer l'excédent ainsi qu'une pénalité à la Western Grains Research Foundation, soit un total de 3 948 371 $. Les recettes de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada étaient de 2 105 869 $ inférieures au plafond;
- a étudié 164 demandes de cabotage, afin de protéger les intérêts de l'industrie maritime canadienne et de permettre l'utilisation de bâtiments étrangers lorsqu'aucun navire canadien adapté n'est disponible;
- a rendu une décision dans laquelle il conclut que l'augmentation des droits de pilotage n'était pas préjudiciable à l'intérêt public;
- a offert son service de médiation à la suite du dépôt d'une objection aux augmentations de tarifs. Toutefois, le différend a été réglé avant le début de la médiation et l'objection a été retirée.

La contribution des sous-activités aériennes, ferroviaires, maritimes et d'accessibilité est essentielle pour expliquer le rendement global de l'Office et est détaillée ci-dessous.

Dépenses et contribution aux résultats par sous-activité de programme

Sous-activité	Règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale	Élimination des obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience à l'intérieur du réseau de transport fédéral	Protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants
Transport aérien	√		√
Transport ferroviaire	√		√
Transport maritime	√		√
Transports accessibles		√	
Membres et soutien à la réglementation	√	√	√

Transport aérien

Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
8 831	9 388	8 890

Description et résultats attendus

La sous-activité de programme a la responsabilité de :

- délivrer les licences aux compagnies aériennes qui offrent des services de transport public dans les marchés intérieur et internationaux pour s'assurer que les transporteurs ont souscrit une assurance responsabilité, qu'ils détiennent un document d'aviation canadien valide et que les transporteurs canadiens sont contrôlés par et appartiennent à des citoyens canadiens;
- administrer un régime de délivrance de permis d'exploitation de vols affrétés internationaux pour protéger les paiements anticipés relatifs aux vols affrétés de passagers internationaux;

- participer à la négociation d'accords internationaux sur le transport aérien et administrer et mettre en œuvre ces accords;
- participer aux organismes internationaux de réglementation de l'aviation (p. ex. Organisation de l'aviation civile internationale);
- traiter les demandes d'accord parabilatéral d'exploitation de services aériens et approuver les accords de coopération, comme la location et le partage de codes de réservation;
- administrer les tarifs aériens internationaux, pour s'assurer que les accords bilatéraux sont respectés, tout en gardant l'équilibre entre les intérêts de toutes les parties;
- traiter les plaintes relatives à l'application des dispositions tarifaires des transporteurs et aux prix qu'ils pratiquent sur les routes non concurrentielles au Canada pour s'assurer que les transporteurs qui sont autorisés à exploiter des services au Canada satisfont aux prescriptions de la loi visant la protection des Canadiens;
- rendre des décisions sur les appels relatifs aux redevances de navigation aérienne nouvelles ou révisées exigées par NAV CANADA pour s'assurer que celles-ci ont été établies suivant les principes énoncés dans la législation.

Résultats atteints

Tarifs

Les transporteurs aériens exploitant des services aériens offerts au public au Canada doivent publier un tarif exposant leurs conditions de transport, leurs prix, leurs taux et leurs redevances. Ces tarifs doivent être disponibles au public sur demande. À quelques exceptions près, les tarifs des services internationaux à partir du Canada ou à destination du Canada doivent être déposés auprès de l'Office.

L'Office contribue à la protection des intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens du Canada en veillant à ce que les transporteurs respectent les conditions de transport, les prix, les taux et les frais établis dans leurs tarifs publiés; à ce que les prix, les taux, les redevances et les conditions de transport proposés soient clairs, équitables, raisonnables et non injustement discriminatoires; à ce qu'ils respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords internationaux pertinents.

La plupart des plaintes de personnes reçues par l'Office sont axées sur la question à savoir si le transporteur aérien a bien mis son tarif en application. Si l'Office considère que ce n'est pas le cas, il peut exiger que le transporteur mette son tarif en application de manière appropriée et qu'il rembourse les menues dépenses qu'a pu devoir faire le passager en raison de l'incident. Peu de ces plaintes sont réglées à l'aide d'un processus quasi judiciaire, la grande majorité d'entre elles étant réglée à l'aide d'un processus non officiel au cours duquel les employés de l'Office mènent une enquête sur les plaintes pour déterminer leur validité et, au besoin, négocier les ententes entre les transporteurs et les plaignants.

Au cours de l'exercice financier 2007–2008, l'Office a fermé 683 plaintes à l'aide d'un processus non officiel contre 819 en 2006–2007. L'Office a pu fermer environ 25 pour cent plus de plaintes au cours de 2006–2007 que la moyenne annuelle historique, en raison de son initiative ciblée pour réduire le nombre de cas actifs reportés à 2007–2008. Le nombre de plaintes que l'Office a fermées dans le cadre de son processus informel au cours de 2007–2008 correspond à la moyenne annuelle historique.

L'Office s'occupe aussi de plaintes sur la question à savoir si un tarif est équitable et raisonnable. Dans ce cas, si l'Office détermine que la disposition particulière d'un tarif est inéquitable ou déraisonnable, il peut exiger que le transporteur modifie son tarif. Aucune réparation n'est prévue pour le plaignant dans ce genre de situation.

Une décision clé rendue en décembre 2007 mettait en cause le refus d'embarquement, par Air Canada, d'une personne à bord d'un vol en partance de Toronto (Ontario) vers Edmonton (Alberta). Dans sa décision, l'Office a affirmé que le besoin de demander des volontaires avant de refuser l'embarquement est un élément clé de la politique de refus d'embarquement, et que le personnel de première ligne d'Air Canada ne savait peut-être pas à quoi s'en tenir à propos des procédures à suivre dans les cas où il devient nécessaire de refuser l'embarquement pour cause de surréservation. Par conséquent, l'Office a enjoint à Air Canada de publier un bulletin pour son personnel touché par le processus de refus d'embarquement, lui rappelant la politique de refus d'embarquement d'Air Canada, comme il est indiqué dans le tarif du transporteur, y compris la nécessité de trouver des volontaires pour délaisser leur siège avant de refuser le transport aux passagers.

Redevances de NAV CANADA

L'Office examine les appels relatifs aux redevances nouvelles ou révisées pour les services de navigation aérienne mises en oeuvre par NAV CANADA. Les appels peuvent être déposés uniquement s'il est établi que NAV CANADA n'a pas respecté les exigences prescrites par la loi en matière de préavis, les exigences en matière d'annonce ou les paramètres concernant les redevances établis dans la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*.

Au cours de 2007–2008, NAV CANADA a déposé une annonce de redevances de service révisées auprès de l'Office. En vertu de l'article 42 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, ces redevances de service révisées étaient susceptibles d'appel auprès de l'Office pour une période de 30 jours. Toutefois, aucun appel n'a été déposé auprès de l'Office.

Délivrance de licences et vols affrétés

En tant qu'autorité canadienne en matière de délivrance de licences pour les services aériens offerts au public, l'Office délivre des licences aux transporteurs aériens du Canada pour transporter des passagers et des marchandises à l'intérieur du pays. Il délivre aussi des licences aux demandeurs canadiens et étrangers pour exploiter des services aériens internationaux réguliers et à la demande (vols affrétés) à partir du Canada et à destination du Canada. Le demandeur de licence doit posséder une assurance responsabilité réglementaire ainsi qu'un document d'aviation canadien publié par

Transports Canada. Si le demandeur propose d'exploiter des services aériens commerciaux en tant que transporteur aérien, il doit prouver qu'il est de propriété et de contrôle canadiens. De plus, si un demandeur canadien propose d'utiliser un aéronef moyen ou gros, il doit respecter certaines exigences financières. Pour conserver leur licence, les titulaires doivent continuer de posséder un document d'aviation canadien valide ainsi qu'une assurance responsabilité réglementaire.

Le nouvel accord Canada/É.-U. est entré en vigueur le 12 mars 2007, en remplacement de celui de 1995. Normalement, toutes les licences délivrées par l'Office pour les services internationaux prennent fin au moment de la signature d'un nouvel accord. Toutefois, l'accord prévoyait précisément que les autorisations seraient maintenues jusqu'à ce qu'elles soient remplacées par de nouvelles licences en vertu du nouvel accord. L'Office a ensuite délivré des licences modifiées aux 21 transporteurs canadiens et aux 668 transporteurs américains qui relèvent de sa compétence. Le remplacement a été effectué dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions du nouvel accord, comme mesure administrative, afin de réduire le fardeau administratif des compagnies aériennes et du gouvernement.

Au cours de l'exercice financier 2007–2008, l'Office a traité 1 687 demandes de licences aériennes, y compris des demandes de nouvelles licences, des suspensions, des annulations et des remises en vigueur. L'augmentation du nombre de demandes de licences aériennes en 2007–2008 (1 299 en 2006–2007) est attribuable aux modifications apportées aux licences de transporteurs canadiens et américains ainsi qu'à une augmentation générale du nombre de suspensions et de remises en vigueur.

L'Office accorde des permis d'affrètement aux transporteurs canadiens pour le transport de passagers et de marchandises partant du Canada vers d'autres pays, ainsi qu'aux transporteurs étrangers pour le transport de passagers et de marchandises à partir du Canada jusqu'à leur pays d'origine. Dans le cas de vols affrétés internationaux de passagers partant du Canada, l'Office veille également à ce que les paiements anticipés soient protégés au moyen d'une lettre de crédit ou d'une entente de garantie exigeant le remboursement immédiat de tous les paiements anticipés reçus de la part des voyagistes et des affréteurs advenant le cas où le transporteur aérien ne fournirait pas les vols. L'Office reçoit aussi des demandes de la part de transporteurs étrangers pour transporter des passagers et des marchandises entre le Canada et des pays autres que leur pays d'origine. Lorsqu'il examine ces demandes, l'Office établit un équilibre entre les intérêts des voyageurs et des expéditeurs canadiens et ceux des transporteurs canadiens touchés.

Les demandes relatives aux vols affrétés pour le transport de passagers entre le Canada et des pays tiers qui ne prévoient pas de service entre le pays d'origine des transporteurs et le Canada sont examinées seulement dans des circonstances exceptionnelles et avec les justifications nécessaires fournies par le demandeur. En outre, le demandeur doit les justifier.

Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office a délivré 1 216 permis d'affrètement et a refusé cinq demandes de permis.

La *Loi sur les transports au Canada* exige que les transporteurs aériens donnent un préavis de leur intention d'éliminer ou de réduire des services aériens intérieurs dans certaines situations. La Loi exige aussi qu'ils donnent l'occasion aux représentants élus du gouvernement local des collectivités touchées de rencontrer les transporteurs aériens pour discuter des répercussions possibles de ces changements. Au cours de l'exercice financier 2007–2008, l'Office n'a été saisi d'aucune demande de réduction des exigences en matière de préavis ou d'exemption à cet égard.

Accords bilatéraux de transport aérien

Le négociateur en chef des accords aériens dirige l'équipe de négociation du gouvernement du Canada, laquelle se compose de représentants de Transports Canada, de l'Office et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. L'équipe participe à la négociation d'accords de transport aérien avec d'autres pays. L'Office est aussi responsable de la mise en œuvre et de l'administration en temps opportun des dispositions des ententes et des accords internationaux de transport aérien qui relèvent de sa compétence. Cette tâche comprend la fourniture de conseils et de recommandations aux négociateurs, afin de coordonner les obligations en vertu des règlements et des traités et de s'assurer que les obligations sont respectées dans l'administration des accords. L'Office traite aussi des demandes relatives aux services qui ne sont pas inclus dans l'accord, à l'approbation du partage de codes de réservation et des accords de location et de la capacité supplémentaire prévue dans les accords bilatéraux. Les membres du personnel participent aussi, en tant que représentants de l'Office ou du gouvernement canadien, aux activités de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) qui ont trait aux questions relatives à la réglementation économique et à la facilitation. Les membres du personnel de l'Office ont agi comme président et secrétaire du Comité national de la facilitation du Canada et ont dirigé la préparation de la délégation canadienne au Groupe d'experts de la facilitation de l'OACI. Un membre du personnel de l'Office a été élu président de ce Groupe. Le personnel de l'Office a dirigé la délégation canadienne pour la présentation de questions de facilitation lors de l'assemblée de l'OACI de mars-avril 2008.

En date du 31 mars 2008, le Canada administrait 77 ententes et accords bilatéraux de transport aérien sur lesquels repose la réglementation surtout des services réguliers de transport aérien international. Au cours de l'année, le personnel de l'Office a participé aux négociations avec 11 différents pays, y compris : l'Irlande, le Koweït, le Japon, la Jordanie, l'Islande, la Nouvelle-Zélande, Singapour, le Mexique, la Barbade, Panama et Israël; et l'Union européenne. En plus d'avoir délivré des nouvelles licences internationales (service régulier), l'Office a traité 115 demandes liées à des ententes et à des arrangements bilatéraux de transport aérien. Parmi ceux-ci, 67 touchaient des questions comme le partage des codes de réservation et la location d'aéronefs avec équipage et 42 d'entre eux traitaient des demandes d'autorisation extrabilatérales.

Conformité avec la réglementation

Afin d'assurer la conformité avec le droit canadien, le personnel de l'Office chargé de l'application de la loi – réparti dans des bureaux locaux situés dans six villes canadiennes – effectue des inspections périodiques des licenciés situés au Canada et des

aérogares de passagers qui relèvent de l'Office. Les membres du personnel enquêtent aussi sur des allégations selon lesquelles certaines sociétés et personnes effectuent leurs activités en violation de la *Loi sur les transports au Canada* et de ses règlements connexes. Les sanctions de non-conformité passent de l'évaluation d'une sanction administrative pécuniaire aux ordonnances de cessation et d'abstention et aux réprimandes officielles. Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office a effectué 266 inspections des lieux des transporteurs aériens et des exploitants d'aérogares de passagers. Parmi les 68 avertissements non officiels qu'il a émis pour des infractions mineures, 56 d'entre eux s'adressaient à des transporteurs aériens et 12 à des exploitants d'aérogares de passagers. L'Office a aussi mené à terme 31 enquêtes sur des transporteurs ou des personnes soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada et a identifié 15 infractions.

Il est possible de trouver des statistiques détaillées et de plus amples renseignements sur la délivrance de licences, les vols affrétés et les activités liées aux tarifs en consultant le rapport annuel de 2007–2008 de l'Office, qui se trouve sur son site Internet au http://www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2007-2008/index_f.html. Des renseignements sont aussi disponibles dans la section aérienne du site Internet.

Transport ferroviaire

Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
6 844	6 690	6 073

Description et résultats attendus

La sous-activité de programme a la responsabilité de :

- traiter les plaintes entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires au sujet, par exemple, d'interconnexion, de prix de ligne concurrentiels ou uniques, de prix communs, de droits de circulation, d'utilisation conjointe des voies ferrées, et du niveau de service afin d'assurer que les expéditeurs ont accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service convenable et à des prix raisonnables;
- résoudre les plaintes entre les compagnies de chemin de fer et les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et les autres intervenants avec qui ils interagissent afin d'arriver à un équilibre entre les parties aux situations économiques variables et un processus plus économique et efficace pour résoudre des différends;
- fournir une détermination juste et raisonnable des coûts unitaires et des indices de prix de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et du Chemin de fer Canadien Pacifique (CP) pour utiliser lors de l'élaboration de taux d'interconnexion et autres applications de coûts réglementaires;

- fournir une évaluation indépendante et juste des plafonds des recettes annuels générés par le transport du grain de l'Ouest pour CN et CP afin de déterminer si les compagnies de chemin de fer ont excédé ou non leur plafond respectif;
- fournir une détermination juste et raisonnable de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer annoncées pour l'abandon et la vente, à la demande d'au moins une des parties à la transaction d'achat;
- délivrer des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires de compétence fédérale pour s'assurer qu'ils détiennent l'assurance-responsabilité réglementaire;
- fournir une évaluation des effets environnementaux, économiques, opérationnels, sociaux et autres répercussions des projets de construction ferroviaire et exiger la prise de mesures correctives afin de tenir compte des exigences de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* et des intérêts des collectivités touchées par celles-ci.

Résultats atteints

Plafond des recettes du grain de l'Ouest

À chaque campagne agricole, qui se termine le 31 juillet, l'Office réglemente la quantité de revenus gagnés pour le transport ferroviaire du grain visé par la loi dans l'Ouest du Canada. Ce programme permet un système de tarification flexible pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest, tout en protégeant les expéditeurs et les producteurs de grains des augmentations excessives des tarifs du transport ferroviaire. Dans le cadre de ce programme, l'Office détermine annuellement le revenu admissible maximal (aussi appelé « plafond des recettes ») du CN et du CP pour le transport de ce grain. Il détermine ensuite les recettes réelles gagnées par le CN et le CP et les compare à ce plafond des recettes. L'exercice financier 2007–2008 marquait la septième année pour laquelle l'Office a déterminé un plafond de revenu.

En 2007–2008, l'Office a conclu que les recettes réelles de CP excédaient son plafond pour la campagne agricole de 2006–2007. Par conséquent, CP a dû payer la différence entre ces deux montants, en plus d'une pénalité de cinq pour cent à la Western Grains Research Foundation, pour un total de 3 948 371 $. Les recettes du grain de CN pour le mouvement du grain pour la campagne agricole de 2006–2007 étaient de 2 105 869 $ inférieures au plafond.

Cette décision est disponible sur le site Internet de l'Office à l'adresse suivante : http://www.otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2007/R/655-R-2007_f.html.

CP a porté en appel une partie de cette décision devant la Cour d'appel fédérale et cet appel était en suspens le 31 mars 2008.

Les responsabilités administratives concernant le programme de plafond des recettes comprend la détermination d'un indice d'inflation annuel (connu sous le nom d'indice des prix composite afférent au volume), qui est pris en compte dans le plafond des recettes de chaque chemin de fer. Afin de déterminer cet indice de prix, l'Office consulte

les parties de l'industrie de manutention et du transport du grain, y compris les représentants des producteurs, les organisations d'expéditeurs, les compagnies de chemin de fer, les compagnies céréalières et les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux. Il vérifie aussi les renseignements détaillés compris dans les soumissions des chemins de fer.

La décision originale de l'Office concernant l'indice des prix composite afférent au volume pour la campagne agricole de 2007–2008 reflétait une augmentation par rapport à la campagne agricole précédente. Toutefois, le 22 juin 2007, le projet de loi C-11, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence*, a obtenu la sanction royale. La clause 57 du projet de loi C-11 demandait à l'Office d'apporter un ajustement à l'indice des prix composite afférent au volume, afin de refléter les coûts [plus faibles] engagés par CN et CP pour l'entretien des wagons-trémies utilisés pour le transport du grain. L'Office a rendu une décision établissant un indice des prix provisoire jusqu'à ce que l'indice des prix composite afférent au volume soit déterminé, ce qui a entraîné une diminution de 8,4 pour cent par rapport à la détermination originale de l'indice.

CN et CP ont interjeté appel au sujet des décisions établissant les indices des prix composite afférents au volume provisoire et final devant la Cour d'appel fédérale, qui a accordé un sursis des deux décisions. Ces appels étaient en suspens le 31 mars 2008.

Résolution de conflits

Certaines dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* visent à garantir que les expéditeurs aient accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service approprié et à des prix raisonnables. L'Office peut tenir compte des demandes ou des plaintes relatives à l'interconnexion, aux prix de ligne concurrentiels ou uniques, aux prix communs, aux droits de circulation et au niveau de service. Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office a reçu neuf plaintes relatives au niveau de service, qui se sont ajoutées à trois plaintes non résolues. Les nouvelles demandes qu'examinait l'Office portaient sur des problèmes comme un service ferroviaire inadéquat et l'affectation inéquitable des wagons. À la fin de l'exercice, quatre plaintes ont été réglées et huit n'ont pas été résolues, dont un dossier collectif aux répercussions très importantes.

Les expéditeurs sont aussi protégés par un processus d'arbitrage administré par l'Office. L'arbitrage est une méthode confidentielle pour régler une question à l'aide d'un arbitre indépendant. Au cours de l'exercice, l'Office a reçu une demande d'arbitrage et l'a renvoyée à un arbitre.

L'Office a également le mandat de résoudre les conflits entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties. Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office a résolu 13 conflits au moyen de son processus formel et de nombreux conflits de façon informelle entre les compagnies de chemin de fer et les municipalités, les administrations routières, les compagnies de services publics, les propriétaires fonciers et les simples citoyens. Parmi les problèmes faisant l'objet de conflits, soulignons la répartition des coûts pour les sauts-de-mouton et les dispositifs de protection des passages à niveau; les droits aux

passages privés; les conditions relatives aux franchissements par desserte; et l'emplacement des franchissements routiers et de canalisations. Cette fonction assure un équilibre entre des parties de niveaux économiques différents, permet un recours judiciaire lorsque des parties de différentes juridictions sont en conflit et fournit un processus de résolution de conflits moins dispendieux et plus efficace qu'une procédure judiciaire qui peut être longue et coûteuse.

L'Office a aidé davantage les parties en effectuant un examen complet visant à mettre à jour le *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*. L'Office conserve ce guide, qui établit une structure de prix à l'échelle du pays pour le travail effectué par les compagnies de chemin de fer en ce qui a trait aux franchissements et aux projets de ce genre. Ce guide permet de réduire ou d'éliminer les conflits relatifs à la facturation entre les municipalités ou les administrations routières et les compagnies de chemin de fer au Canada, tout en réduisant le fardeau administratif pour ces parties. Au cours de l'exercice, l'Office a consulté le CN et le CP pour veiller à ce que la révision à venir du guide (publié en juillet 2008) comprenne des renseignements exacts et à jour sur les frais ferroviaires et l'exploitation.

Coûts ferroviaires

L'Office doit évaluer annuellement les coûts d'exploitation des deux chemins de fer de classe 1 (CN et CP), afin d'aider aux délibérations concernant les plaintes sur les taux et les services. Au cours de 2007–2008, l'Office a finalisé la détermination des coûts unitaires de 2005 et 2006 pour CP et a réalisé d'importants progrès dans la détermination des coûts unitaires de 2005 pour CN. De plus, l'Office a finalisé l'élaboration des indices des prix de main d'œuvre, de matériel et de carburant pour CN et CP pour l'année 2006, et élaboré des indices des prix préliminaires de main-d'œuvre, de matériel et de carburant en 2007 pour CN et CP.

Détermination de la valeur nette de récupération

Les compagnies de chemin de fer doivent offrir publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation avant que celle-ci ne cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Cependant, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux, aux administrations de transport de banlieue et aux administrations municipales ou régionales, selon un prix ne dépassant pas la valeur nette de récupération. La compagnie de chemin de fer ou le pouvoir public peut en référer à l'Office pour déterminer la valeur nette de récupération. Le pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne peut s'en servir à n'importe quelle fin. L'Office a reçu une demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation. Des administrations régionales ont formulé trois demandes de détermination de la valeur nette de récupération à n'importe quelle fin, qui sont restées en suspens à la fin de l'année. L'Office a aussi reçu une demande commune de la municipalité de Greenstone (dans le Nord de l'Ontario) et de CN afin de

préparer un rapport sur la valeur nette de récupération de la subdivision Kinghorn. Le rapport a été fourni à la municipalité de Greenstone en mars 2008.

Certificats d'aptitude

L'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il juge que la compagnie proposant la construction ou l'exploitation d'une ligne de chemin de fer de compétence fédérale possède une assurance responsabilité réglementaire. La conformité continue des compagnies titulaires d'un certificat est alors surveillée. Au cours de 2007–2008, l'Office a modifié huit certificats d'aptitude pour des compagnies existantes et a traité deux annulations en raison de l'intégration de deux filiales dans les activités de CN. L'Office surveille les 34 chemins de fer fédéraux existants afin de s'assurer qu'ils respectent les exigences d'assurance réglementaire.

Évaluations de la construction de lignes de chemin de fer

L'Office a la responsabilité d'évaluer les impacts environnementaux, économiques, opérationnels, sociaux et autres de la construction de lignes de chemin de fer au Canada. En 2007–2008, il a approuvé la construction d'un nouvel embranchement de chemin de fer à Oshawa (Ontario) et de l'embranchement de Fort Hills près de Fort Saskatchewan (Alberta). Ce faisant, l'Office a tenu compte des exigences pour les activités et les services des chemins de fer, des intérêts des collectivités qui seraient touchées par la construction proposée et les exigences de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE). De plus, il a permis à deux projets de passage à niveau d'aller de l'avant en vertu de la LCEE, une fois qu'il s'était assuré qu'il n'y aurait pas d'impacts environnementaux négatifs importants. Il a continué d'évaluer et de surveiller 17 autres projets qui nécessiteront probablement son approbation à l'avenir, comme le projet du lien ferroviaire de l'aéroport international Pearson à Toronto.

Réglementation économique

L'Office a un accord avec le Bureau de la concurrence afin de surveiller le temps de transit de CN pour livrer les wagons le long des anciennes lignes de BC Rail du Nord de la Colombie-Britannique aux points d'interconnexion de Vancouver. À l'exercice 2007–2008, l'Office a publié quatre rapports sur le temps de transit pendant le dernier trimestre de 2006 et les trois premiers trimestres de 2007. Le trafic interréseaux de certaines zones était sous le point de référence, alors que celui d'autres le dépassait, mais pas à un niveau assez important pour indiquer des difficultés d'exploitation.

Des détails sur les activités de transport ferroviaire de l'Office se trouvent dans son rapport annuel de 2007–2008, disponible sur le site Internet de l'Office à l'adresse http://www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2007-2008/index_f.html (consulter le chapitre sur le transport ferroviaire). Il est aussi possible de trouver des renseignements dans la section ferroviaire du site Internet.

Transport maritime

Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
1 339	1 052	1 018

Description et résultats attendus

La sous-activité de programme a la responsabilité de :

- déterminer la disponibilité de navires canadiens lorsqu'on propose d'assurer des services commerciaux au moyen de navires étrangers en eaux canadiennes pour s'assurer qu'aucun navire étranger ne sera autorisé à offrir de tels services si un navire canadien adapté est disponible pour le faire;
- résoudre les plaintes relatives aux droits d'utilisation qu'exigent les administrations portuaires canadiennes, la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux afin de déterminer s'ils sont injustement discriminatoires;
- traiter des plaintes portant qu'un accord intra-conférence ou une mesure prise par un membre d'un cartel de lignes maritimes réduit considérablement la concurrence et entraîne une augmentation déraisonnable de prix ou une réduction de service;
- rendre des décisions d'opposition aux projets de droits de pilotage afin de déterminer si l'administration de pilotage a établi ses prix afin de continuer d'exploiter ses activités de façon financièrement autonome et si les droits d'utilisation sont justes, raisonnables et dans l'intérêt public.

Résultats atteints

Loi sur le cabotage

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, le transport de biens et de passagers ainsi que l'exercice de toute autre activité commerciale sur les voies navigables du Canada, y compris la zone du plateau continental, sont réservés aux navires immatriculés au Canada, à moins qu'aucun navire canadien ne soit adapté et disponible pour effectuer une activité. Avant qu'un demandeur puisse obtenir une licence de cabotage pour faire entrer un navire étranger dans les eaux canadiennes en vue d'une activité commerciale, l'Office doit déterminer qu'aucun navire de l'industrie maritime du Canada n'est adapté et disponible. Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office a traité 164 demandes de cabotage (comparativement à 118 demandes à l'exercice 2006–2007). Parmi ces demandes, 141 ont été approuvées et six refusées. Seize demandes ont été retirées (aucune décision requise de la part de l'Office) et une autre a été retournée parce que théorique.

Dans la plupart des cas (127 sur 148 où une décision a été rendue), aucun bâtiment canadien n'a été offert par l'industrie maritime canadienne, et c'est pourquoi l'Office a jugé qu'il n'y avait pas de navires canadiens adaptés et disponibles. Soixante-neuf demandes étaient reliées aux pétroliers; les autres demandes concernaient une variété de navires spécialisés comme les navires sismologiques, les navires de charge, les bâtiments de construction, les installations de forage et les navires à passagers. Le temps de traitement moyen pour les demandes de cabotage en 2007–2008 était de 18 jours.

Loi maritime du Canada

En vertu de la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut enquêter sur des plaintes sur les droits fixés par les autorités portuaires, qui gèrent l'exploitation des principaux ports du pays. De plus, en vertu de cette Loi, l'Office peut enquêter sur des plaintes concernant les taxes établies par la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux.

En décembre 2007, Adventure Tours Inc. a déposé une plainte alléguant que l'administration portuaire de St. John's avait refusé de délivrer une licence à l'entreprise pour permettre l'exploitation de sa goélette à deux mâts dans le port de St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador). Adventure Tours Inc. a fait valoir que l'administration portuaire a agi de manière discriminatoire et lui a causé un préjudice financier. L'administration portuaire de St. John's a soutenu que l'Office n'a pas la compétence pour considérer la plainte, puisqu'il a seulement le mandat d'enquêter sur les droits fixés par une administration portuaire. L'Office a conclu que cette plainte était reliée à une politique ou pratique de l'administration portuaire de St. John's et a conclu qu'il n'avait pas la compétence pour faire enquête sur la plainte déposée par Adventure Tours Inc. car elle ne concernait pas des droits fixés par l'administration portuaire.

Aucune plainte n'a été déposée durant l'exercice 2007–2008 concernant les taxes établies par la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux.

Loi sur le pilotage

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires qui entrent dans les principaux ports du Canada ou les quittent, ou qui naviguent sur certaines voies navigables canadiennes doivent recourir aux services d'un pilote canadien qualifié.
Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont responsables des services de pilotage de leur région respective et ont établi les tarifs relatifs à ces services. L'Office a le mandat, en cas d'objection, d'enquêter sur toute proposition d'augmentation de tarif pour vérifier si elle est dans l'intérêt public.

En octobre 2006, l'Administration de pilotage des Laurentides (APL) a publié un projet de tarif afin d'augmenter ses droits de pilotage, ce qui a donné lieu à des objections de la part de la Fédération maritime du Canada (FMC) et de l'Association des armateurs canadiens. L'Office a conclu, dans une décision majoritaire, que le projet de tarif était dans l'intérêt public et a recommandé sa mise œuvre. En septembre 2007, l'APL a publié

un projet de tarif qui comprenait des augmentations de tarif pour 2008, 2009 et 2010 et aucune objection n'a été déposée devant l'Office.

En octobre 2007, l'Administration de pilotage de l'Atlantique (APA) a publié un projet de tarif pour augmenter les droits de pilotage dans 11 zones de pilotage obligatoire et proposait de mettre en œuvre des frais supplémentaires de 100 $ par assignation à Halifax (N.-É.) et Saint John (N.-B.) pendant deux et trois ans respectivement. Ces frais supplémentaires sont conçus pour mettre sur pied un fonds de remplacement des bateaux-pilotes. La FMC s'est opposée au projet de tarif de l'APA. L'APA et la FMC ont réglé leur différend eux-même et la FMC a retiré son objection.

Loi dérogatoire sur les conférences maritimes
En vertu de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes*, une personne peut déposer une plainte auprès de l'Office si elle croit qu'un accord intra-conférence ou une action de compagnie membre réduit la concurrence et entraîne une augmentation déraisonnable du prix ou une réduction de service. Aucune plainte n'a été déposée en vertu de cette Loi au cours de l'exercice 2007–2008.

Il est possible de trouver des détails sur les activités de transport maritime de l'Office dans son rapport annuel de 2007–2008 (consulter le chapitre sur le transport maritime), disponible sur le site Internet de l'Office au http://www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2007-2008/index_f.html ainsi que dans la section maritime du site Internet.

Transports accessibles

Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
2 690	2 640	2 496

Description et résultats attendus

La sous-activité de programme a la responsabilité de :

- résoudre les plaintes, adopter des règlements, élaborer des codes de pratiques et des normes relatifs au niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale et communiquer avec l'industrie des transports et la communauté afin que le réseau de transport de compétence fédérale soit accessible aux personnes ayant une déficience en éliminant les obstacles abusifs à leurs possibilités de déplacement, et en accroissant la sensibilisation des consommateurs et de l'industrie en ce qui a trait à leurs droits et leurs obligations.

Résultats atteints

L'approche au cas par cas

Lorsqu'ils considèrent avoir été confrontés à un obstacle abusif, les voyageurs ayant une déficience peuvent communiquer avec l'Office pour obtenir de l'aide. Si les parties ne s'entendent pas pour régler la plainte par médiation ou facilitation, l'Office mène une enquête au sujet de la plainte afin de déterminer s'il existe bien un obstacle et si celui-ci est abusif.

Au fil des années, l'Office a reçu plusieurs demandes complexes qui ont soulevé des enjeux importants pour l'industrie et les personnes ayant une déficience et qui ont donné lieu à des audiences, à des témoignages d'experts et à une longue analyse. Parmi ces enjeux, mentionnons l'obésité et les allergies, qui sont toutes deux des déficiences qui se situent dans une zone grise et qui nécessitent une analyse détaillée pour déterminer si une personne particulière a une déficience dans le contexte du réseau de transport de compétence fédérale. Les décisions de l'Office dans ces cas peuvent avoir des répercussions importantes pour l'industrie et la communauté des personnes ayant une déficience.

Après de longues plaidoiries et deux audiences, l'Office a rendu une décision en janvier 2008 et exigé qu'Air Canada, Air Canada Jazz et WestJet adoptent une politique « une personne, un prix » applicable aux vols intérieurs pour les personnes ayant de graves déficiences. L'Office a tenu des audiences en octobre et novembre 2007 afin d'entendre et de tester la preuve au sujet des obstacles abusifs que peuvent rencontrer les personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par avion. Une décision concernant cette question a été rendue en juin 2008.

L'Office a reçu 62 nouvelles plaintes en 2007–2008 mettant en cause des personnes ayant une déficience, contre 43 en 2006–2007 et a continué de travailler sur les 67 cas en suspens de l'exercice précédent. Dix ont été fermés lorsque l'Office a rendu une décision, huit ont été réglés par la médiation, 28 ont été résolus à la suite de la facilitation par le personnel de l'Office, dix ont été fermés à l'interne (pour des raisons comme l'impossibilité de communiquer avec les plaignants, des questions ne relevant pas de la compétence de l'Office ou des questions déjà traitées dans d'autres décisions) et 11 ont été retirés.

Environ 42 pour cent des problèmes constituaient un obstacle abusif, comme l'aide à l'embarquement, l'assignation de sièges appropriés ou l'aide dans l'aéroport; 29 pour cent mettaient en cause des frais et des tarifs pour les personnes ayant une déficience qui avait besoin d'un siège supplémentaire. Les 29 pour cent restants portaient sur la communication des renseignements, y compris l'annonce des arrêts d'autobus. Pour régler ces obstacles abusifs, l'Office a ordonné 18 mesures correctives.

L'approche systémique

L'Office a créé des règlements, des codes de pratiques et des directives pour rendre le transport public par aéronef, par train et par traversier plus accessible aux personnes ayant une déficience. Il a créé ces normes en consultant des associations de personnes ayant une déficience et de personnes âgées, des fabricants, des transporteurs, des exploitants de terminaux et d'autres fournisseurs de services. Il est possible de consulter ces normes sur le site Internet de l'Office au http://www.otc.gc.ca/access/index_f.html.

L'Office utilise différentes méthodes pour évaluer le niveau de conformité de l'industrie avec les codes de pratiques de l'Office, dont des visites des lieux, des discussions avec les fournisseurs de services, des examens du site Internet, des examens des contrats, des sondages périodiques et des rapports écrits de la part des transporteurs et des exploitants de terminaux, sur les mesures qu'ils utilisent pour satisfaire aux exigences du code. Beaucoup de ces méthodes donnent l'occasion aux fournisseurs de services de transport d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils qui les aideront à mettre en oeuvre plus rapidement des améliorations de l'accessibilité.

Le Code de pratiques : « Accessibilité des gares de voyageurs », ainsi que le guide d'accompagnement, qui comprend des renseignements pratiques et des ressources pour aider les fournisseurs de services de transport à mettre en œuvre le nouveau code, ont été publiés lors de la 11e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED) à Montréal en juin 2007. Cette conférence internationale sur le transport accessible a réuni des experts du domaine afin de discuter des progrès accomplis jusqu'à maintenant et de ce que l'avenir réserve pour le transport accessible. L'Office a aidé Transports Canada à tenir la conférence, dans le but de contribuer de façon significative aux activités organisationnelles et au programme. De plus, l'Office a aidé le personnel de l'aéroport international Pierre-Elliot-Trudeau à simplifier les dispositions pour l'arrivée et le départ de centaines de personnes ayant une déficience qui ont participé à la conférence.

Au cours de l'exercice 2007–2008, le personnel de l'Office a continué de surveiller le code de communication présenté en 2004, un code de pratiques pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience. Le personnel a rencontré les fournisseurs de services de transport pour discuter de sa mise en œuvre et clarifier les problèmes connexes. L'Office a également continué d'aider les fournisseurs de services à faire l'ébauche de leurs politiques sur les divers supports, conformément au code, pour fournir de l'information aux passagers ayant une déficience sur des supports qui accompagnent ou remplacent les produits imprimés ou vidéo conventionnels.

En raison du nombre de codes de pratique de l'Office et du nombre croissant d'organismes participants, l'Office a entrepris l'élaboration d'une méthode de surveillance et de conformité approfondie et intégrée en 2007–2008 pour améliorer l'efficience et améliorer les niveaux de conformité. Ce travail continuera en 2008–2009.

L'Office a aussi publié des bulletins d'information pour ceux visés par les codes de communication et d'accessibilité des gares, y compris une mise à jour de la Conception

accessible des dispositifs interactifs libre-service de l'Association canadienne de normalisation entre autre.

Dans le cadre de son programme de sensibilisation, l'Office a aussi entrepris des activités de liaison et de surveillance appuyant directement son mandat d'éliminer les obstacles abusifs.

Au cours de l'exercice 2007–2008, l'Office a examiné 49 programmes de formation dans le cadre de son plan d'application de la loi pour veiller à ce que les transporteurs et les exploitants de terminal touchés des modes de transport par aéronef, par train et par traversier se conforment au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* de l'Office.

Cette surveillance et les changements qui en découlent garantissent que la formation offerte au personnel des services de transport est complète et appropriée et contribuent dans un premier temps à éviter l'apparition d'obstacles. En déterminant les transporteurs et les installations à visiter, le personnel de l'Office tient compte des problèmes soulevés par la communauté de personnes ayant une déficience et les nouveaux arrivants dans l'industrie et d'autres facteurs

L'Office surveille également les tarifs, l'information publique (y compris celle contenue dans les sites Internet) ainsi que les manuels de procédures et de vol des fournisseurs de services afin d'assurer leur conformité avec les règlements de l'Office en ce qui a trait au transport des personnes ayant une déficience.

L'information est un élément essentiel du programme de sensibilisation de l'Office, qui est particulièrement important lorsque de nouveaux fournisseurs se joignent au réseau de transport fédéral et lorsque des fournisseurs de services modifient leurs activités et répondent aux forces du marché. En réponse aux demandes, les employés de l'Office aident les fournisseurs de services à préparer leurs politiques, à établir leurs conditions en matière de transport, à concevoir leurs programmes de formation et à régler des problèmes particuliers auxquels sont confrontés leurs passagers en ce qui a trait aux installations.

Tous les voyageurs canadiens peuvent profiter des ces mesures et, puisque la probabilité d'avoir une déficience augmentent avec l'âge, la demande en matière de transports accessibles sera encore plus élevée au fil du vieillissement de la population canadienne.

Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements sur le programme de transports accessibles de l'Office dans son rapport annuel de 2007–2008, disponible sur le site Internet de l'Office au http://www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2007-2008/index_f.html ainsi que dans la section des transports accessibles du site Internet.

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Lien de l'Office avec les résultats du gouvernement du Canada

Résultat stratégique : Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible.

Activité de programme : La réglementation économique du système de transport fédéral.

Dépenses réelles 2007–2008			Harmonisation avec le secteur de résultat du gouvernement du Canada
Budgétaires	**Non budgétaires**	**Total**	
25 491	**0**	**25 491**	La seule activité de programme de l'Office contribue au résultat du gouvernement du Canada pour « un marché équitable et sécurisé »

3.2 Aperçu du rendement financier

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif dont les dépenses engagées sont proportionnelles à l'utilisation relative des ressources liées aux éléments d'entrée qui lui sont nécessaires pour s'acquitter de son mandat. Environ 82 pour cent des dépenses de fonctionnement de l'Office sont affectées aux dépenses touchant le personnel.

Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles
(équivalents temps plein compris)

	2005–2006	2006–2007	2007–2008			
(en milliers de dollars)	**Dépenses réelles**	**Dépenses réelles**	**Budget principal**	**Dépenses prévues**	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
Réglementation économique du système de transport fédéral *	27 633	26 551	26 055	27 214	27 892	25 491
Moins : revenus non disponibles	(129)	(92)	S.O.	(59)	S.O.	(42)
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	3 710	3 421	S.O.	3 256	S.O.	3 234
Total des dépenses de l'Office	**31 214**	**29 880**	**26 055**	**30 411**	**27 892**	**28 683**
Équivalents temps plein	**269**	**250**	**S.O.**	**255**	**S.O.**	**234**

* Comprend les contributions versées aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Raison de l'écart
L'Office prévoyait dépenser 27,2 millions de dollars en 2007–2008, mais il a conclu l'année avec l'autorisation révisée d'en dépenser 27,8 millions. Cette augmentation s'explique par une hausse des crédits parlementaires pour les ajustements de négociations collectives (0,2 million de dollars) et pour le report budgétaire (0,8 million de dollars) contrebalancée par une réduction aux avantages sociaux des employés (0,4 million de dollars).

L'Office avait l'autorisation de faire des dépenses totales de 27,8 millions de dollars en 2007–2008, mais il a conclu l'année en ayant fait des dépenses réelles de 25,4 millions de dollars. L'écart à la baisse de 2,4 millions de dollars découle principalement de ce qui suit :

- 1,1 million de dollars en crédits de fonctionnement reportés à 2008–2009;

- 1,3 million de dollars en crédits de fonctionnement qui n'ont pas pu être dépensés en 2007–2008.

La sous-utilisation des ETP peut s'expliquer comme suit :

- le roulement;
- la difficulté de trouver des remplaçants qualifiés et la faible disponibilité sur le marché du travail pour les postes à doter;
- les délais dans les processus de dotation et de la classification.

Tableau 2 Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)					
		2007–2008			
Poste	**Libellé tronqué du poste voté ou législatif**	**Budget principal**	**Dépenses prévues**	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
	Office des transports du Canada				
25	Dépenses de fonctionnement	22 611	23 770	24 807	22 423
(S)	Utilisation du produit de l'aliénation des biens en surplus de la Couronne	0	0	17	0
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	3 444	3 444	3 069	3 069
	Total	**26 055**	**27 214**	**27 892**	**25 491**

Pour obtenir d'autres renseignements sur les tableaux électroniques suivants, veuillez visiter le site Internet suivant : http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2007-2008/index-fra.asp.

Sources des revenus non disponibles
Frais d'utilisation/frais externes
Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
Vérifications internes et évaluations
Politiques concernant les voyages

Tableau 3 États financiers

Les états financiers sont préparés conformément aux principes de la comptabilité d'exercice. Les renseignements supplémentaires non vérifiés présentés dans les tableaux financiers du rapport ministériel sur le rendement relèvent de la comptabilité de caisse modifiée pour respecter les principes de déclaration fondés sur les crédits. La note 3 des états financiers rapproche ces deux méthodes comptables.

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA
Déclaration de responsabilité de la direction

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2008 et toute l'information figurant dans ces états incombe à la direction de l'Office. Ces états financiers ont été préparés par la direction conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information présentée dans les états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction et tiennent compte de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières du ministère. L'information financière soumise pour la préparation des *Comptes publics du Canada* et incluse dans le *Rapport ministériel sur le rendement* du ministère concorde avec les états financiers ci-joints.

La direction possède un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, qu'elles respectent les autorisations du Parlement et qu'elles sont comptabilisées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement. La direction veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection appropriée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par une organisation assurant une séparation appropriée de responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans tout l'Office.

L'Office a mis sur pied une infrastructure de vérification interne conforme à la politique du Conseil du Trésor. Elle est gérée par une personne désignée qui se rapporte directement à l'administrateur général. Celui-ci préside le Comité consultatif de vérification de l'Office auquel siègent également deux membres qui agissent

indépendamment des activités opérationnelles. Le Comité consultatif de vérification approuve le plan de vérification, les budgets et les rapports annuels internes qui sont axés sur le risque.

Les états financiers de l'Office n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

Le président et premier dirigeant,

Geoffrey Hare,
Gatineau, Canada
le 31 juillet 2008

L'agent financier supérieur,

Arun Thangaraj

Office des transports du Canada
État des résultats (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

	2008	2007
	(en dollars)	
Charges		
Salaires et avantages sociaux	21 635 596	23 588 036
Installations	1 885 061	1 869 734
Services professionnels et spéciaux	1 880 782	1 482 610
Transports et télécommunications	795 906	964 909
Amortissement des immobilisations corporelles	718 643	663 932
Réparation et entretien	303 575	337 109
Information	245 512	160 818
Location	206 391	272 285
Services publics	185 422	219 453
Autres fournitures et approvisionnements	87 875	97 434
Perte sur la radiation d'immobilisations corporelles	1 666	23 152
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	9 978	10 135
Autres	5 328	831
Total des charges	27 961 735	29 690 438
Revenus		
Ventes de biens et services	30 068	4 094
Revenus provenant d'amendes	1 000	40 095
Gain sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	115	57
Total des revenus	31 183	44 246
Coût de fonctionnement net	27 930 552	29 646 192

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office des transports du Canada
État de la situation financière (non vérifié)
au 31 mars

	2008	2007
	(en dollars)	
ACTIFS		
Actifs financiers		
Débiteurs externes	14 080	6 402
Débiteurs des autres ministères et organismes fédéraux	431 394	476 715
Avances aux employés	12 850	12 850
Total des actifs financiers	458 324	495 967
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	205 194	177 746
Stocks	80 795	100 544
Immobilisations corporelles (note 4)	2 497 243	2 624 596
Total des actifs non financiers	2 783 232	2 902 886
TOTAL	**3 241 556**	**3 398 853**
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer externes	1 735 374	1 441 416
Créditeurs des autres ministères et organismes fédéraux	137 079	119 842
Indemnités de vacances et congés compensatoires	840 432	909 520
Indemnités de départ (note 5)	3 363 756	4 153 663
	6 076 641	6 624 441
Avoir du Canada	(2 835 085)	(3 225 588)
TOTAL	**3 241 556**	**3 398 853**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office des transports du Canada
État de l'avoir du Canada (non vérifié)
au 31 mars

	2008	2007
	(en dollars)	
Avoir du Canada, début de l'exercice	(3 225 588)	(3 766 976)
Coût de fonctionnement net	(27 930 552)	(29 646 192)
Crédits de l'exercice utilisés (note 3a))	25 491 189	26 550 696
Revenus non disponibles pour dépenser	(31 183)	(44 151)
Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs	(10 637)	(48 096)
Variation de la situation nette du Trésor (note 3c))	(361 967)	308 237
Services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux (note 6)	3 233 653	3 420 894
Avoir du Canada, fin de l'exercice	(2 835 085)	(3 225 588)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office des transports du Canada
État des flux de trésorerie (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

	2008	2007
	(en dollars)	
Activités de fonctionnement		
Coût de fonctionnement net	27 930 552	29 646 192
Éléments n'affectant pas l'encaisse :		
Amortissement des immobilisations corporelles	(714 643)	(663 932)
Perte sur l'aliénation et la dépréciation des immobilisations corporelles	(11 644)	(33 287)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux	(3 233 653)	(3 420 894)
Variations de l'état de la situation financière :		
Augmentation (diminution) des débiteurs	(37 643)	345 912
Augmentation (diminution) des avances aux employés	-	(3 210)
Augmentation (diminution) des charges payées d'avance	27 448	(22 689)
(Diminution) augmentation des stocks	(19 749)	8 252
Diminution des indemnités de vacances et congés compensatoires	69 088	162 786
Diminution (Augmentation) des indemnités de départ	789 906	(25 241)
(Augmentation) des créditeurs et charges à payer	(311 195)	(34 465)
Encaisse utilisée par les activités de fonctionnement	24 484 467	25 959 424

Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition nette d'immobilisations corporelles	619 672	807 262
Produits de l'aliénation d'immobilisations corporelles	(16 737)	-
Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations	602 935	807 262
Activités de financement		
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	25 087 402	26 766 686

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office des transports du Canada
Notes complémentaires aux états financiers (non vérifiées)
Exercice terminé le 31 mars 2008

1. Mandat et objectifs

L'Office des transports du Canada (l'Office) a été créé le 1er juillet 1996, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (L.C. 1996, ch.10) (la Loi), succédant ainsi à l'Office national des transports du Canada. L'Office des transports du Canada se voit attribuer plusieurs rôles. En sa qualité de tribunal administratif, quasi judiciaire et indépendant, il est chargé de la réglementation économique, de la délivrance des licences, de l'amélioration de l'accessibilité, et agit comme autorité en matière aéronautique. Il rend des décisions et des arrêtés sur des questions de son ressort. Aux termes de la Loi et de la réglementation apparentée, il est habilité à aider à mettre en oeuvre la politique des transports du gouvernement fédéral. Le président et premier dirigeant est nommé par le gouverneur en conseil.

L'Office a comme objectif de contribuer à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et autres utilisateurs.

La mission de l'Office des transports du Canada est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation essentielle.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Les états financiers ont été préparés conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

Les principales conventions comptables sont les suivantes :

(a) Crédits parlementaires – l'Office est financé par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires. Les crédits consentis à l'Office ne correspondent pas à la présentation des rapports financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus du Canada étant donné que les crédits sont fondés, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les crédits parlementaires. La note 3 présente un rapprochement général entre les deux méthodes de rapports financiers.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement - L'Office fonctionne au moyen du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. La totalité de l'encaisse reçue par l'Office est déposée au Trésor, et tous les décaissements faits

par l'Office sont prélevés sur le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement est la différence entre toutes les rentrées de fonds et toutes les sorties de fonds, y compris les opérations entre les ministères au sein du gouvernement fédéral.

(c) La variation de la situation nette du Trésor correspond à la différence entre l'encaisse nette fournie par le gouvernement et les crédits utilisés au cours d'un exercice, à l'exclusion du montant des revenus non disponibles comptabilisés par l'Office. Il découle d'écarts temporaires entre le moment où une opération touche un crédit et le moment où elle est traitée par le Trésor.

(d) Revenus:
- Les revenus provenant de droits réglementaires sont constatés dans les comptes en fonction des services fournis au cours de l'exercice.
- Les autres revenus sont comptabilisés dans l'exercice où les opérations ou les faits sous-jacents surviennent.

(e) Charges – Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice :
- Les indemnités de vacances et de congés compensatoires sont passées en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives.
- Les services fournis gratuitement par d'autres ministères pour les locaux, les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires et les services juridiques sont comptabilisés à titre de charges de fonctionnement à leur coût estimatif.

(f) Avantages sociaux futurs

(i) Prestation de retraite : Les employés admissibles participent au régime de retraite de la fonction publique, un régime multi employeurs administrés par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'Office au régime sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale de l'Office découlant du régime. En vertu des dispositions législatives en vigueur, l'Office n'est pas tenu de verser des cotisations au titre de l'insuffisance actuarielle du régime.

(ii) Indemnités de départ : Les employés on droit à des indemnités de départ, prévues dans leurs conventions collectives ou les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que les employés effectuent les services nécessaires pour les gagner. Le coût des avantages sociaux gagnés par les employés est calculé à l'aide de l'information provenant des résultats du passif déterminé sur une base actuarielle pour les prestations de départ pour l'ensemble du gouvernement.

(g) Débiteurs – ceux-ci sont comptabilisés en fonction des montants que l'on prévoit réaliser. Une provision est établie pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

(h) Passif éventuel - Le passif éventuel représente des obligations possibles qui peuvent devenir des obligations réelles selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou non et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et une charge. Si la probabilité ne peut être déterminée ou s'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est présentée dans les notes complémentaires aux états financiers.

(i) Stocks – Ceux-ci sont constitués de brochures qui ont été conservées à des fins de prestation future de programmes et ne sont pas destinés à la revente. Ils sont évalués au coût. S'ils ne sont plus utiles pour le service, ils sont radiés puisqu'ils n'ont pas de valeur de réalisation nette.

(j) Immobilisations corporelles – Toutes les immobilisations corporelles et les améliorations locatives sont comptabilisées à leur coût d'achat (voir la table suivante pour le seuil du coût initial). L'inscription à l'actif des logiciels et des améliorations locatives a été établie, de façon perspective, à partir du 1er avril 2001. Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative de l'immobilisation selon la table suivante :

Catégorie d'immobilisations	**Période d'amortissement de l'Office**		**Seuil (coût initial égal ou supérieur)**	
	Non-réseau	Réseau	Non-réseau	Réseau
Matériel informatique	3–5 années	3-10 années	1 $	1 $
Logiciels	3 années	Évalué cas par cas	500 $	1 $
Meubles	15 années	10 années	1 000 $	1 $
Améliorations locatives	Évalué cas par cas	Évalué cas par cas	10 000 $	1 $
Véhicule	7 années	S/O	10 000 $	S/O
Actifs en construction	Pas amortis avant la mise en service. Une fois qu'ils sont en service, selon la catégorie d'immobilisations			

(k) Incertitude relative à la mesure - La préparation de ces états financiers conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor du Canada, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites sont le passif éventuel, le passif pour les indemnités de départ et la durée de vie utile des immobilisations corporelles. Les résultats réels pourraient différer des estimations de manière significative. Les estimations de la direction sont examinées périodiquement et, à mesure que les rajustements deviennent nécessaires, ils sont constatés dans les états financiers de l'exercice où ils sont connus.

3. Crédits parlementaires

L'Office reçoit la plus grande partie de son financement au moyen de crédits parlementaires annuels. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, les résultats de fonctionnement nets du ministère diffèrent selon qu'ils sont présentés selon le financement octroyé par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les différences sont rapprochées dans les tableaux suivants :

(a) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des crédits parlementaires de l'exercice en cours :

		2008	2007
		(en dollars)	
Coût de fonctionnement net		27 930 552	29 646 192
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'ont pas d'incidence sur les crédits :			
Ajouter (déduire) :			
	Services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux	(3 233 653)	(3 420 894)
	Amortissement des immobilisations corporelles	(718 643)	(663 932)
	Revenu non disponible pour dépenser	31 183	44 151
	Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs	10 637	48 096
	(Perte) sur l'aliénation et la dépréciation d'immobilisations corporelles	(11 644)	(33 287)
	Diminution des indemnités de vacances et congés compensatoires	69 088	162 786
	Diminution (augmentation) des indemnités de départ	789 906	(25 241)
	Mauvaises créances	(3 608)	-
		(3 066 734)	(3 888 321)
Rajustements pour les postes sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais ayant une incidence sur les crédits			
Ajouter (déduire) :	Acquisition d'immobilisations corporelles (note 4)	619 672	807 262
	Augmentation (diminution) des charges payées d'avance	27 448	(22 690)
	Augmentation (diminution) des stocks	(19 749)	8 253
Crédits de l'exercice en cours utilisés		25 491 189	26 550 696

(b) Crédits fournis et utilisés

	2008	2007
	(en dollars)	
Dépenses de fonctionnement (vote 25)	24 806 657	24 572 550
Montants législatifs	3 085 532	3 261 996
Moins:		
Crédits disponibles pour emploi dans les exercices ultérieurs	(16 851)	-
Crédits annulés : Fonctionnement	(2 384 149)	(1 283 850)
Crédits de l'exercice en cours utilisés	25 491 189	26 550 696

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits de l'exercice en cours utilisés

	2008	2007
	(en dollars)	
Encaisse nette fournie par le gouvernement	25 087 402	26 766 686
Revenus non disponible pour dépenser	31 183	44 151
Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs	10 637	48 096
Variation de la situation nette du Trésor		
Variation des débiteurs	37 643	(345 912)
Variation des avances aux employés	-	3 210
Variation des créditeurs et des charges à payer	311 195	34 465
Produits de l'aliénation d'immobilisations corporelles	16 737	-
Mauvaises créances	(3 608)	-
	361 967	(308 237)
Crédits de l'exercice en cours utilisés	25 491 189	26 550 696

4. Immobilisations corporelles
(en dollars)

	Catégorie d'immobilisations					
	Matériel informatique	Logiciels	Meubles	Véhicule	Actifs en construction	Total
Coût						
Solde d'ouverture	2 894 112	2 441 662	1 218 126	22 157	67 414	6 643 471
Acquisitions	127 678	397 712	7 749	30 737	356 376	920 252
Aliénations et radiations	521 770	-	11 008	22 157	300 580	855 515
Solde de fermeture	2 500 020	2 839 374	1 214 867	30 737	123 210	6 708 208
Amortissement cumulé						
Solde d'ouverture	2 257 610	1 121 586	634 129	5 552		4 018 877
Amortissement	294 838	325 015	96 059	2 731		718 643
Aliénations et radiations	515 189	-	3 814	7 552		526 555
Solde de fermeture	2 037 259	1 446 601	726 374	731		4 210 965
2008						
Valeur comptable net	462 761	1 392 773	488 493	30 006	123 210	2 497 243
2007						
Valeur comptable net	636 503	1 320 077	583 997	16 605	67 414	2 624 596

La charge d'amortissement pour l'exercice terminé le 31 mars 2008 s'élève à 718 643 $ (2007 - 663 932 $). Durant l'année, 300 580 $ furent transférés de la catégorie "Actifs en construction" aux catégories "Logiciels" et "Meubles". L'acquisition nette d'immobilisations corporelles est donc de 619 672 $.

5. Avantages sociaux

(a) Prestations de retraite : Les employés de l'Office participent au Régime de retraite de la fonction publique, qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de 2 % par année de services validables multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

Tant les employés que le ministère versent des cotisations couvrant le coût du régime. En 2007–2008 les charges s'élèvent à 3 068 681 $ (3 197 314 $ en 2006–2007), soit environ 2,1 fois (2,2 en 2006–2007) les cotisations des employés.

La responsabilité de l'Office relative au régime de retraite se limite aux cotisations versées. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, en sa qualité de répondant du régime.

(b) Indemnités de départ : L'Office verse des indemnités de départ aux employés en fonction de l'admissibilité, des années de service et du salaire final. Ces indemnités ne sont pas capitalisées d'avance. Les prestations seront prélevées sur les crédits futurs. Voici quelles étaient les indemnités de départ au 31 mars :

	2008	2007
	(en dollars)	
Obligation au titre des prestations constituées, début de l'exercice	4 153 663	4 128 421
Charge pour l'exercice	(228 758)	639 463
Prestations versées pendant l'exercice	(567 149)	(614 221)
Obligation au titre des prestations constituées, fin de l'exercice	3 363 756	4 153 663

6. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Office est apparenté à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Office conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités commerciales normales. De plus, au cours de l'exercice, l'Office reçoit gratuitement des services d'autres ministères, comme il est indiqué ci-dessous :

Services fournis gratuitement par d'autres ministères du gouvernement :

Au cours de l'exercice, l'Office reçoit gratuitement des services d'autres ministères (installations, cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires, indemnisation des victimes d'accidents du travail assurées, et services juridiques). Ces services gratuits ont été constatés comme suit dans l'état des résultats de l'Office :

	2008	2007
	(en dollars)	
Installations	1 885 061	1 869 734
Cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires	1 282 691	1 536 936
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurées	8 478	14 224
Services juridiques	57 423	-
Total	3 233 653	3 420 894

Le gouvernement a structuré certaines de ses activités administratives de manière à optimiser l'efficience et l'efficacité de sorte qu'un seul ministère mène sans frais certaines activités au nom de tous. Le coût de ces services, qui comprennent les services de paye et d'émission des chèques offerts par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et les services de vérification offerts par le Bureau du vérificateur général, ne sont pas inclus à titre de charge dans l'état des résultats de l'Office.

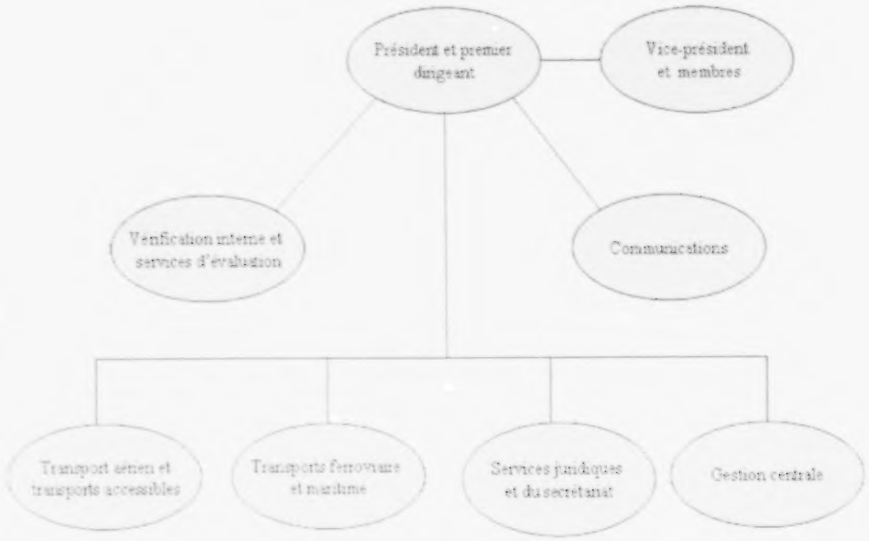
SECTION IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

4.1 Renseignements sur l'organisation

L'Office exerce ses pouvoirs par l'entremise de cinq membres nommés par le gouverneur en conseil : un président, un vice-président et trois membres à temps plein. Le ministre peut également nommer jusqu'à trois autres membres temporaires.

Le président est tenu de rendre des comptes relativement au seul programme d'activités de l'Office. Tous les membres de l'Office sont responsables des décisions quasi judiciaires qu'ils rendent relativement aux dossiers dont est saisi l'Office. Les employés de l'Office conseillent et appuient les membres dans le cadre de ces instances.

Organigramme de l'Office



Sur le plan organisationnel, l'Office compte quatre directions générales : la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des services juridiques et du secrétariat, et la Direction générale de la gestion centrale. Tous les directeurs généraux, les directeurs des Communications et de la Vérification interne et évaluation relèvent du président.

Les activités des deux directions générales chargées de l'exécution du programme, soit la Direction générale des transports ferroviaire et maritime et la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, ont trait aux fonctions de réglementation de

l'Office. La Direction générale des services juridiques et du secrétariat exerce des activités en appui à la réglementation, alors que la Direction générale de la gestion centrale assure le soutien administratif.

Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. L'Office occupe aussi des bureaux régionaux dans six villes au Canada. Les employés qui s'y trouvent veillent au respect des dispositions législatives visant le transport aérien et les transports accessibles. Pour en savoir davantage au sujet du rôle et de la structure de l'Office, visitez le site Internet http://www.otc.gc.ca/about-nous/index_f.html.

4.2 Soutien à la réglementation

La Direction des services juridiques participe activement à tous les dossiers dont l'Office est saisi, en fournissant des avis juridiques et en s'assurant que les règles d'équité procédurale sont suivies lors du processus menant à une décision ou à un arrêté. La Direction joue également un rôle majeur dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office. Elle représente aussi l'Office devant les tribunaux, y compris la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, lorsque les décisions de l'Office sont soumises au processus d'appel.

La Direction du secrétariat publie toutes les décisions et tous les arrêtés pour l'Office et les affichent sur le site Internet dans les deux langues officielles. Elle est également chargée de tenir un registre des règles, arrêtés, décisions et règlements de l'Office comme l'exige la *Loi sur les transports au Canada*. Le Secrétariat est aussi le point de contact pour obtenir des copies des décisions et arrêtés précédents de l'Office.

4.3 Services centraux

Les Services centraux sont les fonctions qui appuient l'exécution des plans et priorités de l'Office. À l'Office, la gestion des affaires représente environ 26 pour cent du nombre total d'employés qui travaillent aux services centraux. Ils appuient les autres activités de programme.

L'activité de programme des Services centraux est fournie par l'entremise de quatre sous-activités de programme :

- Finances, planification et administration;
- Ressources humaines;
- Communications;
- Gestion de l'information/technologie de l'information.

Ressources financières (milliers de dollars)	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Finances, planification et administration	2 273	2 580	2 261
Ressources humaines	1 061	1 610	1 289
Communications	867	1 139	1 071
GI/TI	2 644	2 756	2 626
Total	**6 845**	**8 085**	**7 247**
Ressources humaines (nombre d'ETP)	**Prévu**	**Réel**	**Différence**
Finances, planification et administration	21	18	(3)
Ressources humaines	11	13	2
Communications	8	7	(1)
GI/TI	25	24	(1)
Total	**65**	**62**	**(3)**

Les **services de finances, de planification et d'administration** élaborent, maintiennent et mettent en œuvre des systèmes intégrés, des politiques, des méthodes et des services, la planification stratégique et la vérification interne pour permettre l'acquisition et l'intendance efficace des ressources financières et matérielles.

Les **services de ressources humaines** prodiguent des avis et des services efficaces et rapides aux gestionnaires, aux employés et aux syndicats et dirigent, en collaboration avec ces intervenants, la transition vers la modernisation des ressources humaines.

Les **services de communications** fournissent des conseils et un soutien en tant que partie intégrante des opérations de planification et globales et ont la responsabilité de fournir des stratégies internes et externes, des activités et des produits afin de répondre de façon efficiente aux besoins d'information des Canadiens. Ils le font en fournissant à un vaste ensemble d'intervenants des renseignements rapides, exacts et complets à propos des politiques, programmes, services et initiatives de l'Office selon les exigences de la politique en matière de communications du gouvernement du Canada.

Les **services de gestion et de technologie de l'information** fournissent des orientations fonctionnelles et des services opérationnels liés à la gestion et à l'utilisation de l'information et des technologies à l'Office.

4.4 Rapports annuels

Les rapports annuels de 1997 à 2007 sont disponibles sur le site Internet de l'Office au http://www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

4.5 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada Site Internet : http://www.otc.gc.ca
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0N9

Secteur de responsabilité	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Services juridiques et modes alternatifs de résolution des conflits (MARC)	Claude Jacques	Avocat général et dirigeant responsable du service des MARC	819-997-9323 claude.jacques@cta-otc.gc.ca
Règlement des différends (transport aérien, ferroviaire, maritime et accessibles)	Joan MacDonald	Directrice générale	819-953-5074 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Réglementation et déterminations de l'industrie (transport aérien, ferroviaire et maritime)	Ghislain Blanchard	Directeur général	819-953-4657 ghislain.blanchard@cta-otc.gc.ca
Gestion centrale	Arun Thangaraj	Directeur général	819-997-6764 arun.thangaraj@cta-otc.gc.ca
Finances, administration et planification	Michel LeBlanc	Directeur	819-953-2829 michel.leblanc@cta-otc.gc.ca
Communications	Jacqueline Bannister	Directrice	819-953-7666 jacqueline.bannister@cta-otc.gc.ca

4.6 Lois et règlements appliqués

A. L'Office a la responsabilité au chapitre de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada	*L.C. (1996), ch. 10 modifié*

B. L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L.C. (1992), ch. 37*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R. (1985), ch. E-9*
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	*L.R. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
Loi maritime du Canada	*L.R. (1998), ch. 10*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R. (1985), ch. A-1*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L.C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R. (1985), ch. F-11*
Loi sur la modernisation de la fonction publique	*L.C. (2003), ch. 22*
Loi sur la protection des renseignements personnels	*L.R. (1985), ch. P-21*
Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L.C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R. (1985), ch. R-4*
Loi sur le pilotage	*L.R. (1985), ch. P-14*
Loi sur les langues officielles	*L.C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)*

C. L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

Règlement sur les transports aériens

Règles générales de l'Office des transports du Canada

D. L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée

Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain

Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain

Ces lois et règlements sont disponibles sous la section « Législation » du site Internet de l'Office au http://www.otc.gc.ca/legislation/index_f.html.